

*Tr. col.*

# KOMMUNIKATIONSTYPOLOGIE

Handlungsmuster, Textsorten, Situationstypen

Jahrbuch 1985 des Instituts für deutsche Sprache

Herausgegeben von  
Werner Kallmeyer

SCHWANN

*CIP-Kurztitelaufnahme der Deutschen Bibliothek*

**Kommunikationstypologie** : Handlungsmuster,  
Textsorten, Situationstypen / hrsg. von Werner  
Kallmeyer. – Düsseldorf : Schwann, 1986.

(Jahrbuch des Instituts für Deutsche Sprache ;  
1985) (Sprache der Gegenwart ; Bd. 67)

ISBN 3-590-15667-8

NE: Kallmeyer, Werner [Hrsg.]; Institut für  
Deutsche Sprache <Mannheim>: Jahrbuch ... des ...;  
2. GT

© 1986 Pädagogischer Verlag Schwann-Bagel GmbH Düsseldorf  
Alle Rechte vorbehalten · 1. Auflage 1986  
Umschlaggestaltung Paul Effert  
Herstellung Lengericher Handelsdruckerei,  
Jürgen Bossemeyer GmbH + Co KG, 4540 Lengerich/Westf.  
ISBN 3-590-15667-8

## Zur Konstitution und Prozessierung von Emotionen in der Interaktion

### Emotionsaufgaben, Emotionsregeln und Muster der Kommunikation von Emotionen

#### 1. Einleitung

Während in Disziplinen wie der Psychologie (z.B. Ulich 1982; Mandl/Huber 1983; Euler/Mandl 1983; Scherer/Ekman 1984) und Soziologie (z.B. Kemper 1978, 1981; Shott 1979; Hochschild 1979, 1983; Gordon 1981; Denzin 1983a, 1983b) ein sprunghaft ansteigendes Interesse am Thema 'Emotionen' zu verzeichnen ist, ist die theoretische wie empirische Analyse der Zusammenhänge zwischen Kommunikation und Emotion in der Sprachwissenschaft eine nach wie vor vernachlässigte Fragestellung.<sup>1</sup>

Der wesentliche Grund dafür ist, daß die meisten Sprachtheorien Sprache und Kommunikation als vorwiegend kognitive, zweckrationale und instrumentelle Erscheinungen konzeptualisieren. Hintergrund dieser Theorien ist das Bild kognitiv geleiteter und rational handelnder Menschen. Dies gilt auch für interaktionistische Theorien der Kommunikation. Die Modellierung des Kommunikationsprozesses ist empirisch nur bedingt adäquat, weil die Konzeptualisierung der interagierenden Personen unter der Hand zu kognitiv-rational geraten ist.<sup>2</sup>

Mein Interesse richtet sich auf die Frage, wie Emotionen in die Modellierung des Kommunikations- und Interaktionsprozesses einbezogen werden können. Generell geht es mir um die Zusammenhänge zwischen Kommunikation und Emotionen, oder noch allgemeiner, um die Rolle, die Emotionen in der Interaktion spielen.

Emotionen und Gefühle — ich verwende die Begriffe bedeutungsgleich — verstehe ich als spezielle Formen des Erlebens. Der Begriff 'Erleben' umfaßt alle Formen des Erlebens meiner Selbst, anderer und der Umwelt. Das, was ich unter Emotionen verstehe, ist Teil des Erlebens, macht aber nicht das ganze Erleben aus. Man kann Ärger, Ekel und Freude, die für mich prototypische Emotionen darstellen, ebenso erleben wie Irritation, Unsicherheit, Neugier, Müdigkeit und Hunger, was für mich keine bzw. keine 'reinen' Emotionen sind. Im Erlebensprozeß können Emotionen dominant sein, sie können aber auch — und dies ist

wohl der Regelfall – in ganz unterschiedlichen Mischungsverhältnissen mit anderen Emotionen, mit Kognitionen oder mit physiologischen Zuständen auftreten.

Zentrales Thema dieses Beitrags ist die Konstitution, die Prozessierung und die Kommunikation von Emotionen im Interaktionsprozeß.

Meine These wird dabei sein, daß sich in der Interaktion den Beteiligten spezifische Emotionsaufgaben stellen, die sie bewältigen müssen. Diese Aufgaben werden von den Interagierenden mittels spezifischer kommunikativer Verfahren gelöst, die sich als Muster der Kommunikation von Emotionen beschreiben lassen. Bei der Lösung der Emotionsaufgaben orientieren sich die Beteiligten an verschiedenen Arten von Emotionsregeln. Emotionsregeln sind spezielle soziale Normen.

Angeregt durch das Rahmenthema der Tagung werde ich mich insbesondere damit befassen, wo Typisierungen und Typologien im emotionalen Prozeß eine Rolle spielen.

Die Sichtweise, daß Interagierende Emotionsaufgaben haben, die durch Muster der Kommunikation von Emotionen bewältigt werden, und daß sie dabei Emotionsregeln folgen, ist sicherlich ein Stückweit kontraintuitiv.<sup>3</sup> Geläufiger ist die Auffassung, daß Emotionen etwas sind, das einem widerfährt. Emotionen werden konzeptualisiert als fremde Mächte, die uns beherrschen und die nicht oder nur schwer zu kontrollieren sind. Wenn ich Emotionen als etwas auffasse, das in der Interaktion konstituiert und prozessiert wird, meine ich nicht, daß dies die 'wahre Natur' von Emotionen ist. Eine solche Konzeptualisierung<sup>4</sup> ist vielmehr als methodisches Prinzip zu verstehen, mit dem ich klären möchte, wie weit ich auf der Grundlage einer interaktionistischen Perspektive bei der Beschreibung und Erklärung emotionaler Prozesse komme. Dieses methodische Prinzip besagt, daß erst wenn interaktionistische Erklärungsmöglichkeiten versagen, andere Konzeptualisierungen und Erklärungskonzepte für Emotionen – z.B. biologisch-physiologischer Art – herangezogen werden dürfen.<sup>5</sup>

## 2. Emotionsaufgaben in der Interaktion

Interaktion ist kein Selbstzweck, sie dient der Realisierung spezifisch menschlicher Ziele und Zwecke. Aber indem Personen interagieren, tun sie weit mehr, erfüllen sie noch ganz andere Aufgaben als die Realisierung dieser Zwecke. Indem sie zur Realisierung dieser Ziele und Zwecke interagieren, konstituieren und prozessieren sie eine soziale Beziehung, konstituieren und prozessieren sie sich wechselseitig als Person mit einer

eigenen, unverwechselbaren sozialen Identität, konstituieren und prozessieren sie gemeinsam die soziale Situation, in der sie agieren. Sie konstituieren und prozessieren ferner Handlungszusammenhänge, seien dies nun praktische Tätigkeitszusammenhänge oder Gespräche, in deren Rahmen sie wechselseitig ihre Aktivitäten als spezifische Handlungen deuten.

Die Beteiligten erfüllen diese und eine unübersehbare Vielzahl spezifischer Aufgaben häufig, ohne daß es ihnen bewußt ist (und dies ist gut so, denn die Vielfalt und Vielzahl von Aufgaben könnte einen schier verzweifeln lassen) und ohne daß sie die Verfahren angeben könnten, mit denen sie es tun. Sie tun es, sie müssen es tun, und sie haben ihre systematischen Verfahren hierzu.<sup>6</sup>

Bei der Realisierung aller genannten Aufgaben spielen Prozesse der Bewertung und Stellungnahme eine zentrale Rolle. Diese Bewertungen und Stellungnahmen sind ebenfalls als — allerdings speziellere — Aufgaben aufzufassen, die von den Beteiligten individuell oder interaktiv zu lösen sind. Auch für sie bestehen spezifische Verfahren. Diese Prozesse der Bewertung und Stellungnahme existieren in unterschiedlichen Erscheinungsformen. Das, was wir alltagsweltlich als Emotionen bezeichnen, läßt sich als eine spezifische Teilklasse dieser Prozesse der Bewertung und Stellungnahme auffassen<sup>7</sup>, Bewertungen und Stellungnahmen als Resultat kognitiv gesteuerter Abwägungsprozesse sind ein Beispiel für eine andere Teilklasse.

Geht man davon aus, daß die Beteiligten bei der Konstituierung und Prozessierung ihrer sozialen Beziehung, ihrer Identität, der sozialen Situation und der Handlungszusammenhänge zugleich auch immer Aufgaben der Bewertung und Stellungnahme zu lösen haben und daß ein Teil dieser Aufgaben durch — sogenannte — emotionale Prozesse gelöst wird, so leiten sich hieraus wiederum Aufgaben für die Interaktionsbeteiligten hinsichtlich ihrer Emotionalität im allgemeinen wie ihrer je spezifischen Emotionen ab. Heuristisch möchte ich folgende fünf Typen von Emotionsaufgaben unterscheiden:

(1) Typisierung der emotionalen Qualität der gegenwärtigen sozialen Situation

Bei dieser Aufgabe geht es um Fragen wie: Was ist das für eine Situation, welchem Typ kann man sie zurechnen, welche Emotionen sind angemessen bzw. entsprechen ihr (d.h. wie bewertet man sie, wie nimmt man zu ihr Stellung)? Oder konkreter formuliert: Ist dies eine ernste oder heitere Situation? Macht sie mir Angst, habe ich ambivalente Gefühle oder empfinde ich in ihr nichts besonderes.

Diese Typisierung kann individuell erfolgen oder interaktiv. Individuelle Typisierungen, sofern sie interaktionsrelevant werden sollen, müssen sich die Beteiligten wechselseitig verdeutlichen und ggf. aushandeln.

- (2) Wechselseitige Darstellung der eigenen momentanen emotionalen Befindlichkeit hinsichtlich X, Y, Z

Die Interaktionsbeteiligten verdeutlichen sich beständig wechselseitig ihr aktuelles Erleben hinsichtlich der verschiedenen Aspekte, auf die es sich bezieht. Dies können die soziale Situation sein, die andere Person, ihre Handlungen, dritte Personen, erinnerte bzw. antizipierte Situationen und Ereignisse etc.

- (3) Wechselseitige Deutung der momentanen emotionalen Befindlichkeit des anderen hinsichtlich X, Y, Z

Ebenso wie das eigene Erleben verdeutlicht wird, muß die Darstellung des Erlebens des anderen beständig gedeutet werden.

- (4) Typisierung der Emotionalität der beteiligten Personen

Den Interagierenden stellt sich ferner die Aufgabe, sich selbst wie den anderen hinsichtlich ihrer Emotionalität im allgemeinen zu typisieren. So kann man sich selbst oder andere als herzlich, cool, ängstlich, emotional etc. typisieren.

- (5) Typisierung der emotionalen Qualität der Beziehung zwischen den Interagierenden

Ebenso wie bei (1) und (4) kann diese Typisierung individuell oder gemeinschaftlich geleistet werden. Individuelle Typisierungen werden aber in der Regel manifestiert und damit für den weiteren Verlauf der Interaktion relevant.

Bei den Aufgaben (1) - (3) steht die soziale Situation im Zentrum: die Deutung ihrer emotionalen Qualität und das emotionale Erleben der Interagierenden in ihr. Bei der Aufgabe (4) stehen die Personen in ihrer emotionalen Identität im Mittelpunkt, während (5) die emotionale Qualität der Beziehung (auf dem Hintergrund der Interaktionsgeschichte der Beteiligten) fokussiert. Bei (4) verfestigen oder verdinglichen sich emotionale Aktivitäten und Reaktionsweisen, wie sie bei der Bewältigung der Aufgaben (1) - (3) gezeigt werden, zu Elementen der personalen Identität (z.B. zu Persönlichkeitsmerkmalen oder Charaktereigenschaften). Bei (5) werden sie zu stabilen Eigenschaften bzw. Merkmalen der Beziehung.

Diese fünf Aufgaben, die ich zusammenfassend als Emotionsaufgaben der Interaktion bezeichne, stellen sich den Beteiligten immer wieder von neuem im Verlauf der Interaktion. Und jede Aktivität der Beteiligten kann daraufhin analysiert werden, was sie spezifisch beiträgt zur Bewältigung jeder der fünf Aufgaben. Zur Lösung dieser Aufgaben verwenden die Beteiligten nun wiederum spezifische Verfahren, die ich als Muster der Kommunikation von Emotionen ansprechen möchte.

### 3. Typisierungsprozesse bei der Konstitution von Emotionen

Ich möchte in diesem Abschnitt versuchen, aus interaktionistischer Perspektive die Konstitution einer Emotion in einer spezifischen Situation zu beschreiben. Aus einer anderen Perspektive würde man sagen: die Aktualgenese einer Emotion.

In der Emotionsliteratur konkurrieren zwei Modelle, die die Entstehung einer Emotion in einer konkreten Situation unterschiedlich beschreiben.<sup>8</sup> Das erste Modell postuliert, daß angesichts einer Situation automatische, blitzschnelle, unbewußt und unwillkürlich ablaufende, physiologisch verankerte und phylogenetisch alte Prozesse der Informationsverarbeitung ausgelöst werden. Sie oder ihre Resultate werden subjektiv als Emotionen erlebt. In dieser Perspektive erscheinen Emotionen als unkontrollierbares Widerfahrnis, als fremde, eigenständige Mächte, die uns beherrschen können. Viele unserer Sprechweisen über Emotionen basieren auf dieser Konzeptualisierung.

Die ablaufenden Prozesse besitzen "Komplexqualität", d.h. sie bilden eine "alle Einzelwertungen automatisch zu einer einheitlichen Handlungsausrichtung zusammenfassende emotionale Gesamtgestimmtheit" (Holzkamp-Osterkamp 1978, S. 15). Funktion der Emotionen dabei ist, den Raum möglicher Folgehandlungen spezifisch vorzustrukturieren.

Das zweite Modell, das den sogenannten kognitiven Emotionstheorien zugrundeliegt, postuliert, daß eine Situation zunächst mehr oder minder bewußt kognitiv gedeutet und bewertet wird. Diese Deutung bildet dann ihrerseits die Vorbedingung für die spezifischen Emotionen in der betreffenden Situation. Auch in dieser Perspektive können Emotionen als Widerfahrnis erscheinen, es besteht aber auch die Möglichkeit, sie als aktive Tätigkeit des Subjekts zu erleben.

Es gibt eine ganze Reihe von Auswegen aus dieser Konfrontation, die den Allgemeingültigkeitsanspruch dieser Modelle – dies ist der Kern des Problems – jeweils in spezifischer Weise relativieren. Ich kann sie hier nicht im einzelnen diskutieren, möchte aber andeuten, in welcher Rich-

tung ich eine Lösung suche. Ich nehme an, daß beide Mechanismen der Emotionsgenese existieren, aber unterschiedliche Domänen haben.

Domäne des Mechanismus 1 sind Extremsituationen. Das Standardbeispiel der Literatur ist der Bär, der mir im Wald begegnet.<sup>9</sup> (Aber wo gibt es noch Bären?) In solchen Extremsituationen werden unmittelbar höchst intensive Emotionen ausgelöst und Notfallprogramme (z.B. Schreckreaktionen) aktiviert. Dies mögen Situationen sein, die keine oder nur eine minimale intervenierende kognitive Deutung erfordern.<sup>10</sup> Dieser Typ von Situationen mag wegen der Intensität der Emotionen im Alltagsbewußtsein die Basis für prototypische Vorstellungen über Emotionen und Emotionsgenese bilden.

Domäne des Mechanismus 2 sind normale, soziale Situationen der Alltagswelt. Es handelt sich um Situationen, die keine Blitzreaktionen erfordern, sondern in denen nach mehr oder minder ausführlicher kognitiver Deutung relativ 'schwache' Emotionen ausgelöst werden, die eine differenzierte und angemessene Reaktion auf die Situation erlauben.

Dieser Mechanismus ist umso deutlicher erkennbar, je ungewöhnlicher und seltener eine Situation ist. Mit der Rekurrenz einer Situation für ein Individuum automatisiert sich ihre Deutung und damit das Erleben der Situation. Mechanismus 2 nähert sich dann in der Erscheinungsform dem Mechanismus 1 an.

Ich nehme also an, daß beide Mechanismen existieren und daß sie in Abhängigkeit vom jeweiligen Situationstyp in spezifischer Weise zusammenwirken und zu je spezifischen Anteilen an der Emotionsgenese beteiligt sind. Mein Interesse richtet sich nun aber nicht auf exzeptionelle Situationen, sondern auf mehr oder minder rekurrente soziale Situationen, die den einzelnen Individuen mehr oder minder vertraut sind.

"The image of the sentient actor (...) guides our eye not only to exceptional waves of emotion (...), it also leads us to notice normal emotions in normal office, factory, school, and home settings." (Hochschild 1975, S. 285)

Entsprechend versuche ich, die Entstehung von Emotionen in solchen Situationen so weit als möglich auf der Grundlage des Mechanismus 2 zu beschreiben. Dabei muß ich zugeben, daß es Schwierigkeiten macht, zwischen seinen automatisierten Formen und dem Wirken des Mechanismus 1 im Einzelfall zu unterscheiden.

Die Konstitution einer Emotion in einer normalen sozialen Situation umfaßt einerseits die Typisierung der emotionalen Qualität der Situation (cf. Emotionsaufgabe 1) und andererseits die spezifizierende Typisierung des eigenen Erlebens.



Die Typisierung der emotionalen Qualität einer Situation setzt in mindestens dreifacher Hinsicht eine kognitive Deutung voraus: Gedeutet und typisiert werden muß die Situation. (Ist es eine normale, eine ungewöhnliche, eine gefährliche, eine lustige Situation?). Sofern eine Interaktion stattfindet, muß sie gedeutet und typisiert werden (Ist es ein Konflikt, eine Diskussion, eine Instruktion, eine Erzählung etc.?). Als drittes ist der Interaktionspartner als Person, in seinen Handlungen und hinsichtlich seiner Absichten etc. zu deuten und zu typisieren.

Von den Resultaten dieser Deutungs- und Typisierungsprozesse hängt es dann ab, welche Emotionen in der betreffenden Situation erlebt werden. Deutungsergebnisse und Erleben werden dabei durch Emotionsregeln (cf. Abschnitt 4) vermittelt.

Ich möchte die Deutungsabhängigkeit des Erlebens bzw. der Emotionen an einem einfachen Beispiel verdeutlichen:

Habe ich gekocht und sagt jemand nach dem Essen: "Das war aber wirklich ausgezeichnet.", so hängt das Erleben, das diese Äußerung auslöst, unter anderem davon ab, wie ich diese Handlung auf dem Hintergrund von Person, Interaktion und Situation deute.

Deute ich sie als aufrichtiges Kompliment, dann werde ich mich freuen, zufrieden und vielleicht auch etwas stolz sein. Dieses Erleben läßt mich vielleicht antworten: "Oh, das freut mich, daß du das sagst. Ich habe mir auch besondere Mühe dabei gegeben."

Deute ich die Situation hingegen als konventionelle Erfüllung von Höflichkeitspflichten, so wird dies kein deutliches Erleben auslösen. Vielleicht wird es mich sogar ein wenig ärgern, daß es nicht mehr ist. Antworten werde ich: "Danke."

Bis zu diesem Punkt wurden die Deutungsleistungen individuell erbracht. Entnimmt der Interaktionspartner meiner Reaktion, daß ich seine Absichten und Handlungen mißdeutet habe, so kann jetzt ein interaktiver Prozeß der Aushandlung der Situation beginnen. Beispielsweise: "Nein, wirklich, das sage ich nicht nur so. Es war wirklich ausgezeichnet. Einen so tollen Gemüseauflauf habe ich lange nicht gegessen." Etc.

Diskursive Relativierungen vorgängiger Deutungen relativieren natürlich auch das Erleben. Verändert diese Aushandlung meine Deutung, so freue ich mich dann doch noch etwas, aber ein Wermutstropfen Ärger bleibt, weil ich denke, daß es Gründe geben muß, daß dies nicht von vornherein unmißverständlich ausgedrückt wurde. Hier mischen sich Emotionen, die aus verschiedenen Deutungsbereichen stammen. Überspitzt kann man formulieren, daß der Kampf um die Deutung der Situation auch ein Kampf um ihr Erleben ist.

Aber nicht nur die Deutung und Typisierung der Situation, auch die Kategorisierung des eigenen Erlebens ist ein Deutungs- und Typisierungsprozeß. Dies mag besonders unplausibel sein, aber das momentane idiosynkratische Erleben muß, damit es für uns selbst faßbar wird, unter soziale Typen bzw. Kategorien subsumiert werden.<sup>11</sup> Diese Typen bzw. Kategorien werden durch den Emotionswortschatz oder – weiter gefaßt – durch das Lexikon der Erlebensbegriffe bereitgestellt. Sie lassen sich auffassen als ein Netz sozialer Deutungsformen für Erleben. Ihre Existenz trägt aber auch erheblich dazu bei, daß Emotionen zu eigenständigen Entitäten verdinglicht werden. Die Möglichkeit der Benennung birgt die Gefahr, Emotionen nicht als Elemente eines sozialen Prozesses, sondern vorrangig als individuelle Fähigkeiten bzw. Eigenschaften von Personen aufzufassen.

Der Deutungs- und Typisierungsprozeß bei der Transformation idiosynkratisch-individuellen Erlebens in sozial typisiertes Erleben kann als ein mehrstufiger Prozeß aufgefaßt werden, der in Abhängigkeit von verschiedenen Zwecken zu unterschiedlichen Niveaus der Deutungs- oder Analysetiefe vorangetrieben werden kann. Für manche Zwecke reicht eine Typisierung des Erlebens in der Dimension 'positiv – negativ', in anderen Kontexten müssen differentielle Emotionen unterschieden werden, weitere Kontexte (z.B. Therapie) verlangen noch differenziertere Typisierungen. Je weiter und tiefer die Analyse vorangetrieben wird, desto komplexer und differenzierter stellt sich das Erleben dar, bis zu dem Punkt, wo die 'platten' Emotionsnamen nicht mehr ausreichen. Das Erleben kann nicht mehr mit emotionsbenennenden Begriffen, sondern nur noch durch komplexe Emotionsbeschreibungen (häufig auf höchst metaphorische Art) thematisiert werden. Die Deutung und Typisierung eines individuellen Erlebens kann natürlich auch interaktiv verlaufen: z.B. A: "Ich bin irre wütend auf Georg." B: "Bist du wirklich nur wütend auf Georg? Spielt da nicht auch Eifersucht eine Rolle?" Ebenso ist es möglich, daß am Beginn ein diffuses Gefühl steht. Erst die deutende Analyse der Situation, mag sie individuell oder interaktiv vorgenommen werden, eröffnet dann die Möglichkeit, auch das Erleben bzw. die Emotionen in einer spezifischen Weise zu typisieren, sozusagen auf den Begriff zu bringen.

Was ich mit diesen Überlegungen zeigen möchte, ist, daß Emotionen in normalen sozialen Situationen keine naturhaften Reflexe sind. Sie sind weder unveränderlich, noch schließen sie einander aus. Welche Emotionen ich in einer Situation empfinde, ist wesentlich davon abhängig, wie ich die Situation, die Interaktion, die anderen Personen und letztlich auch das eigene Erleben deute und typisiere.

Das diskutierte Beispiel behandelt eine normale soziale Situation, die jeder von uns wiederholt erlebt hat. Die Emotionen schlagen keine großen Wellen, aber dennoch beeinflussen sie den weiteren Interaktionsverlauf. Die Rekurrenz solcher Situationen führt dazu, daß die Deutungsmöglichkeiten klar und die Deutungen wie auch dann das entsprechende Erleben weitgehend routinisiert und automatisiert sind. Es tritt kaum ins Bewußtsein, daß hier gedeutet und Entscheidungen getroffen werden, und auch, daß Emotionen in dieser Situation eine interaktionsstrukturierende Rolle spielen, wird, weil sie so normal und schwach sind, kaum wahrgenommen. Es ist der glatte Fluß der alltäglichen Selbstverständlichkeit.

Diese Prozesse sind deutlicher, wenn Situationen ungewöhnlicher sind. Wenn beispielsweise ein Fremder in der Kneipe plötzlich anfängt, aus meinem Bierglas zu trinken, oder wenn eine Schwangere bei der ärztlichen Untersuchung zum ersten Mal die Herztöne des Kindes hört. Hier muß eine Deutung der Situation und damit auch ihr Erleben in der Regel erst individuell oder interaktiv erarbeitet werden. Eine Schwangere beispielsweise kann diese Situation einerseits als freudiges und schönes Ereignis, andererseits als bedrohlich-furchterregend deuten. Frauenärzte/innen verfügen nun über professionelle Strategien, die Deutung der Situation als freudig und damit ein entsprechendes Erleben zu präformieren:

Ärztin: "Wir können mal versuchen, ob's schon ein Herzchen hat. (...) Wenn wir Pech haben, versteckt es sich noch, aber mit ein bißchen Glück, finden wir's." <sup>12</sup>

Die Deutungsprozesse, um die es hier geht, möglicherweise aber auch alle Deutungsprozesse haben einen typisierenden Charakter. Individuelle Situationen, Interaktionen und Personen werden auf vorverständliche Typen abgebildet. Warum Deutungsprozesse überwiegend Typisierungen sind, ist klar: Typisierungen entlasten, sie reduzieren in enormer Weise Komplexität und schaffen damit den Anschluß an vorstrukturierte Handlungsschemata oder Routinen, die für allgemeine Typen von Zwecken vorgesehen sind. Nichts braucht der Interagierende (und die interaktionistische Theorie) dringender als diesen Mechanismus der Komplexitätsreduktion. Jeden Einzelfall in seiner Individualität und Singularität auszudeuten, ließe jede Interaktion sofort unter ihrer Komplexität zusammenbrechen.

Typisierung hat Typen zur Grundlage, und Typen, die einem Oberbegriff – im einfachsten Fall einer Dimension – zugeordnet sind, bilden in der Regel eine Typologie. Einige Typologien sind dichotomisch (z.B.

ernste vs. spielerische Situationen), entwickelte hierarchisch verzweigend organisiert.

Es ist klar, daß es sich hier um alltagsweltliche Typen und Typologien handelt. Sie sind ein Teil der Verallgemeinerungen im Alltagswissen. Wie diese Typologien (in den Köpfen der Interagierenden) aussehen, ist eine empirische Frage. Diese in der Ontogenese aufgebauten Typologien bilden die Grundlage für konkrete Typisierungen, die mit Hilfe spezifischer Verfahren realisiert werden. Die Typologien sind kein starres Gerüst, sondern sie verändern sich mit den Anforderungen, die ständig neue Deutungsprozesse stellen.

Als Resultat dieses Abschnittes möchte ich festhalten, daß das emotionale Erleben, das Haben einer Emotion, in normalen Situationen Resultat solcher Typisierungsprozesse auf der Grundlage von Typologien ist.

#### 4. Emotionsregeln

Wesentliche Voraussetzung einer interaktionistischen Auffassung von Emotionen ist das Konzept der Emotionsregeln. Als ein System sozialer Normen regulieren sie sowohl die Konstitution wie die Prozessierung von Emotionen.<sup>13</sup> Die Verbindung zwischen typisierten Situationen und Erleben besteht in Form von Emotionsregeln, und in jeder konkreten Situation wird sie auf ihrer Grundlage hergestellt. Emotionsregeln stiften sozusagen je spezifische Verbindungen zwischen unserem typologischen Wissen über soziale Situationen und Formen des Erlebens bzw. Ausdrucksmöglichkeiten.

Ich möchte vier Arten von Emotionsregeln unterscheiden:

##### (1) Gefühlsregeln (= feeling rules)

Die allgemeine Form dieser Regeln läßt sich angeben als:

Wenn eine Situation gedeutet wird als vom Typ X, ist es angemessen und wird sozial erwartet, ein emotionales Erleben vom Typ Y zu haben.

Diese Regeln kodifizieren, welches Gefühl in welcher Situation (mit welcher Intensität) angemessen und sozial erwartbar ist. Ein Beispiel: Stellt etwas einen unwiederbringlichen Verlust dar (wird eine Situation so gedeutet), dann ist es angemessen und wird sozial erwartet, traurig zu sein. Befinde ich mich in einer entsprechenden Situation, erwarte ich, diese Emotion zu fühlen, und der Interaktionspartner unterstellt mir auf der Grundlage dieser Gefühlsregel diese Emotion und deutet mein Verhalten in diese Richtung. Diese Regeln werden in der Literatur unter dem Begriff 'feeling rules' diskutiert.<sup>14</sup>

## (2) Regeln der Gefühlskorrespondenz

Wenn ich in einer Situation meinen Interaktionspartner als spezifisch emotional deute (z.B. verzweifelt, wütend, fröhlich), kodifizieren diese Regeln, welche korrespondierenden Emotionen bei mir angemessen bzw. sozial erwartbar sind. Wenn ich sehe, daß mein Gegenüber traurig ist, darf ich mich nicht weiter ausgelassen und fröhlich fühlen. Man könnte hier auch von Regeln der emotionalen Reziprozität<sup>15</sup> sprechen. Sie bilden strenggenommen eine Teilklasse von (1), werden aber wegen ihrer Bedeutung von mir gesondert aufgeführt.

## (3) Ausdrucksregulationsregeln

Sie regeln, in welcher Situation welches Gefühl (wie intensiv) zum Ausdruck gebracht werden darf oder muß. Ein Beispiel: Der Hund eines Jungen ist überfahren worden. Die Äußerung "Ein Mann weint doch deswegen nicht." tastet wohl nicht die Gefühlsregel an, daß der Junge Trauer empfinden darf, sie normiert aber den Ausdruck dieses Fühlens auf der Grundlage der Ausdrucksregulationsregel: Wenn männliche Personen traurig sind, dürfen sie dem nicht oder nur auf sekundäre Weise Ausdruck verleihen. Für viele soziale Bereiche gelten eher Ausdrucksregulations- als Gefühlsregeln. Häufig ist sozialen Zwecken genüge getan, wenn ein entsprechender Ausdruck produziert wird. Es wird sozial nicht erwartet, daß die Emotion auch 'wirklich' empfunden wird. Hier ist das Problem 'echte' vs. 'unechte' Emotionen berührt.

## (4) Ausdrucksregeln (= display rules)

Bei den Ausdrucksregeln handelt es sich um die Konventionen, deren Befolgung als Ausdruck einer spezifischen Emotion gilt. Sie betreffen die Verhaltensweisen, mit denen ein Gefühl ausgedrückt wird, und die Indikatoren im Verhalten, an denen ein Gefühl beim Interaktionspartner erkannt wird. Sie können im thematischen, vokalen, mimischen, gestischen etc. Bereich liegen. Die Ausdrucksregeln werden in der US-amerikanischen Literatur unter dem Terminus 'display rules' behandelt.<sup>16</sup>

Diese vier Regeltypen, die ich zusammenfassend als Emotionsregeln bezeichne, bilden ein hochkomplexes System. Für das emotionale Erleben wie für das Ausdrucksverhalten des Einzelnen besitzen sie normative Kraft. Sie variieren je nach Interaktionstyp, ferner schicht-, geschlechts- und kulturspezifisch. Dies müßte im Einzelnen belegt werden.

Im Zusammenhang mit den Emotionsregeln sind zwei Fragen zu klären:

- (1) Wie ist – was empirisch zweifellos vorkommt – von den Regeln abweichendes emotionales Erleben und Verhalten zu erklären?
- (2) Wie ist die Entstehung dieses Regelsystems zu erklären?

Beginnen wir mit der zweiten Frage. In der ontogenetischen Perspektive ist die Antwort relativ problemlos. Das System der Emotionsregeln wird im Rahmen der emotionalen Sozialisation interaktiv übertragen.<sup>17</sup>

Phylogenetisch verstehe ich ihre Entwicklung als Adaption und Ausdifferenzierung von kausalen – also biologisch-physiologisch verankerten – Beziehungen der Art: Wenn die Situation X vorliegt, dann erfolgt die emotionale Reaktion Y. Diese emotionalen Reaktionen, die zweifellos einen evolutionären Vorteil darstellen, werden den zunehmend komplexer werdenden sozialen Verhältnissen angepaßt. Ihr kausal-deterministischer Charakter wird dabei immer mehr zurückgedrängt, und sie werden durch konventionelle Beziehungen – eben die Emotionsregeln – ergänzt und ersetzt. Auch diese Regeln sind vorteilhaft und funktional für die Organisation gesellschaftlichen Zusammenlebens. Sie stellen eine verallgemeinerte Form der Bewertung und Stellungnahme dar, die durch ihre Verbindlichkeit und Gleichförmigkeit soziale Solidarität und letztlich Sozialität stiftet oder zumindest unterstützt. Insbesondere die Korrespondenzregeln sind hier von Bedeutung.

Wenn es Regeln gibt, die besagen, daß in einer Situation vom Typ X ein Erleben Y angemessen ist, so muß erklärt werden, wie abweichendes Erleben möglich ist. Emotionsregeln sind – wie fast alle sozialen Regeln – ein gutes Stückweit deskriptiv, sie haben aber auch präskriptiven Charakter. Z.T. beschreiben sie nicht nur Normen, sie setzen auch Normen, um weiterreichende Zwecke zu erfüllen. Häufig sind Abweichungen aus dieser Diskrepanz zu verstehen. Die für das Individuum in der betreffenden Situation geltenden Regeln (dies sind alles andere als individuelle Regeln) weichen von den sozial verbindlichen, aber eben präskriptiven Regeln ab. Dies wird als 'unpassendes' Gefühl erfahren und dann häufig mit 'emotion work'<sup>18</sup> bearbeitet.

Die sozial verbindliche Deutung einer Situation, in der etwas geschenkt wird, ist, daß dem Beschenkten durch den Geschenkgeber etwas Gutes getan wird. Entsprechend gilt die Emotionsregel, daß es angemessen ist und sozial erwartet wird, sich zu freuen, wenn man etwas geschenkt bekommt.

Oft löst die Situation aber keine Freude, sondern ganz anders geartete Gefühle aus. Jeder ist schon in der Verlegenheit gewesen, dann Freude ausdrücken zu müssen, obwohl sie nicht empfunden wird.

Grund für diese Differenz ist, daß die individuelle auf die konkrete Situation bezogene Deutung von der sozial verbindlichen erheblich abweichen kann: Der Geschenkgeber tut dies vornehmlich, um sich selbst darzustellen; das Geschenk ist lieblos ausgesucht; es ist der Situation nicht angemessen; die Vorstellung, daß man im Mittelpunkt steht und gleich Dank und Freude ausdrücken muß, verdirbt die Freude. Die Deutung jeder konkreten Situation ist viel reicher und mitunter auch widersprüchlicher als die allgemeine und sozial verbindliche Typisierung. Resultat der verschiedenen Deutungen können 'widerstreitende' bzw. 'gemischte' Gefühle sein. Sie werden aber überwiegend mit sich selbst ausgemacht, weil die Deutung der Situation aus verschiedenen Gründen nicht offen aushandelbar ist. Die sozial verbindliche Typisierung der Situation und eine entsprechend allgemeine Gefühlsregel setzen sich durch. Das individuelle Erleben auf der Grundlage differenzierterer Gefühlsregeln wird als Abweichung erfahren. Dieses Dilemma wird mit der zunehmenden Ritualisierung und Kommerzialisierung des Schenkens immer offensichtlicher. Resultat ist, daß sich zunehmend die Regel durchsetzt: Wird dir etwas geschenkt, drücke Freude aus. Die präskriptive Gefühlsregel wird also in Richtung auf eine Ausdrucksregulationsregel abgeschwächt.

Es mag befremdlich erscheinen, daß unser Fühlen, in dem sich doch unsere Individualität am deutlichsten ausdrückt und das nach landläufiger Sicht unser ureigenster und privater Bereich ist, Regeln unterliegen soll. Daß es Ausdrucksregeln gibt, wird man noch am ehesten zugestehen, denn wie sollte man Emotionen erkennen, wenn sie sich nicht konventionell äußern. Am problematischsten ist es sicher bei den Gefühlsregeln.

Daß – für normale soziale Situationen – solche Gefühlsregeln bestehen und daß wir um sie wissen, wird in Versuchen der kommunikativen Lebensaushandlung deutlich. Dabei wird auf dem Hintergrund impliziter Gefühlsregeln argumentiert. Eine Äußerung wie "Es ist völlig unbegründet, daß du jetzt Angst hast und dich fürchtest." ist nur verständlich auf dem Hintergrund von Gefühlsregeln, die spezifizieren, in welchen Typen von Situationen es angemessen ist, Angst zu haben.<sup>19</sup>

Wir argumentieren über Gefühle in den Dimensionen 'eine Emotion ist angemessen/unangemessen' (absolut oder hinsichtlich der Intensität), sie besteht 'zu recht/zunrecht', sie ist 'begründet/unbegründet' und 'rational/unrational'.<sup>20</sup> Solche Argumentationen sind nur verständlich auf dem Hintergrund von Vorstellungen darüber, in welchen Situationen

es angemessen ist, ein bestimmtes Gefühl zu haben, eben auf dem Hintergrund von Gefühlsregeln. Implizit gehen wir also davon aus, daß es Gefühlsregeln gibt, auch wenn sich unser Bewußtsein — aus allerdings erklärbaren Gründen — mitunter sträubt, dies anzuerkennen.

## 5. Verfahren der Darstellung und Deutung bei der Prozessierung von Emotionen in der Interaktion

Die Emotionsaufgaben (2) und (3), denen ich mich nun zuwenden möchte, betreffen die interaktive Prozessierung von Emotionen: Wie wird die eigene momentane emotionale Befindlichkeit (hinsichtlich X,Y,Z) wechselseitig dargestellt? Und: Wie wird die emotionale Befindlichkeit (hinsichtlich X,Y,Z) des anderen wechselseitig gedeutet?

Hier interessieren Emotionen also nicht als heimliche, innere Mächte, sondern nur insofern sie durch Darstellung und Deutung Relevanz in der Interaktion erlangen. Zentrale Verfahren der Darstellung sind Emotionsausdruck und Emotionsthematisierung; zentrale Mechanismen der Deutung sind Unterstellung von Emotionen, Deutung von Verhaltensweisen als Emotionsausdruck und Deutung von Erlebensthematisierungen.

### 5.1 Unterstellung von Emotionen

Selbst wenn es keine interaktionsrelevanten Indikatoren für Emotionen gibt, können einer anderen Person Emotionen unterstellt werden.<sup>21</sup> Einerseits kann dies auf der Grundlage von Gefühlsregeln geschehen, andererseits auf der Grundlage von Projektionen. Im ersten Fall unterstellt man dem anderen ein Erleben, wie es der in spezifischer Weise gedeuteten Situation nach den Gefühlsregeln entspricht. Die Unterstellung ist damit im wesentlichen von der Struktur der Situation und ihrer Deutung abhängig. Im zweiten Fall unterstellt man dem anderen die gleichen Emotionen, die man selbst im Moment hat bzw. die man selbst hätte, wenn man an seiner Stelle wäre. Die beiden Formen schließen sich nicht aus, betonen aber mit der Orientierung einerseits an sozial verbindlichen Gefühlsregeln und andererseits am eigenen spezifischen Erleben verschiedene Aspekte.

Sollte die Kopplung zwischen Emotion und Ausdruck nicht so eng und konventionell sein, wie es im folgenden unterstellt wird, dann nimmt das Verfahren der Unterstellung noch mehr Raum ein. Nach den Gefühlsregeln ist für jede Situation ein spezifisches Erleben erwartbar. Dieses Erleben wird auch dem anderen — entsprechend der eigenen Deutung der Situation — unterstellt. Nimmt man nun keine enge konventionelle



Kopplung zwischen Emotion und Ausdruck an, so ist es möglich, daß jedes in irgendeiner Hinsicht von den Erwartungen abweichende Verhalten des anderen als Ausdruck der unterstellten Emotion gedeutet wird. Das abweichende Verhalten wird durch die Deutung erst als Ausdruck konstituiert. Dieses Modell der Emotionszuschreibung auf der Grundlage von Unterstellung kann erklären, warum ganz unterschiedliche und von Situation zu Situation wechselnde Verhaltensweisen als Ausdruck der gleichen Emotion gelten können.<sup>22</sup>

## 5.2 Ausdruck von Emotionen

Die Kommunikation von Emotionen verläuft zum größten Teil über den Ausdruck von Emotionen und die Deutung dieses Ausdrucks.

Ausdruck einer Emotion umfaßt für mich zwei Fälle: sowohl, daß eine aktuell erlebte Emotion ausgedrückt wird, wie auch, daß eine Emotion, die im Moment nicht erlebt wird, zum Ausdruck gebracht wird.<sup>23</sup> Die Unterscheidung 'echte' vs. 'unechte' bzw. 'wirkliche' vs. 'gespielte' Gefühle thematisiert diese unterschiedlichen Fälle.

Im ersten Fall liegt dem Ausdruck in der Regel keine kommunikative Absicht zugrunde. Die echte Freude (z.B. über ein Geschenk) modifiziert die Verhaltensweisen und drückt sich aus, ohne daß es besonders beabsichtigt werden müßte. Die Augen strahlen, Unglauben zeichnet sich auf dem Gesicht, die Worte stellen sich nur mühsam ein, die Umarmung ist spontan, die Beschäftigung mit dem Geschenk läßt alles andere in den Hintergrund treten. Dieser Ausdruck hat Symptomcharakter. Der unbeabsichtigte Ausdruck erfüllt aber eine kommunikative Funktion, wenn er vom Interaktionspartner als Ausdruck von Freude gedeutet wird.

Der Ausdruck einer Emotion kann aber auch — mehr oder weniger gut — absichtlich produziert werden. Es werden Verhaltensweisen praktiziert, die eine nicht erlebte Emotion dem anderen gegenüber zum Ausdruck bringen sollen. Auch diese Form erfüllt ihre kommunikative Funktion. Dieser Ausdruck ist aber konventionelles Symbol.

Dieser Unterschied in der kommunikativen Absichtlichkeit des Ausdrucks ermöglicht es uns, relativ sicher zwischen 'echten' und 'unechten' Gefühlen zu unterscheiden. Es macht einen Unterschied, ob Augen strahlen oder weit geöffnet werden, und, daß es einem die Sprache verschlägt, ist etwas anderes, als daß man sagt, daß einem die Worte fehlen.

Die Deutung von Verhaltensweisen als Ausdruck von Emotionen bzw. Indikator für Emotionen geschieht u.a. auf der Grundlage von Ausdrucksregeln. Diese Deutungsprozesse sind weitgehend automatisiert.

Die Verhaltensweisen, in denen oder in deren Modifizierung sich Emotionen ausdrücken können und die als Indikator für Emotionen gedeutet werden, sind vielfältig, wenn nicht allumfassend. Zu ihnen gehören auch vokale und verbale Verhaltensweisen in vielfältiger Hinsicht.<sup>24</sup>

Ich möchte hier nur eine verbale Ausdrucksform erwähnen, die für die folgenden Analysen wichtig ist. Werden Sachverhalte thematisiert, die in ihren Konsequenzen für den Sprecher als deutlich positiv oder negativ gelten können, so spreche ich von einem thematischen Ausdruck von Emotionen. Daß und wie diese Sachverhalte thematisiert werden, kann von einem Hörer als Ausdruck spezifischer Emotionen gedeutet werden. Beispiele für solchen thematischen Ausdruck sind Äußerungen wie: "Ich habe seit zwei Tagen so ein merkwürdiges Stechen in der Lunge." oder: "Gestern hat der Hauswirt eine Mieterhöhung von 15% geschickt." Thematischer Ausdruck liegt im Übergangsfeld zwischen Unterstellung und Ausdruck. Die mit solchen Ereignissen verbundenen Emotionen müssen auf der Grundlage entsprechender Emotionsregeln erschlossen und unterstellt werden. In der Regel wird es aber außer dem Thema auch noch andere Indikatoren für die betreffenden Emotionen geben, so daß sich der thematische Ausdruck in ein Gesamtausdrucksverhalten einfügt.

Die Äußerung "Es macht mir große Sorge, und manchmal habe ich richtig Angst, weil ich seit zwei Tagen so ein merkwürdiges Stechen in der Lunge habe." hingegen thematisiert explizit die betreffenden Emotionen. Hier handelt es sich nicht mehr um thematischen Ausdruck, sondern um Erlebensthematisierung.

Die Mittel zum Ausdruck einer spezifischen Emotion sind weitgehend konventionell. Ich möchte damit aber nicht abstreiten, daß es Prozesse gibt, in denen eine Verhaltensweise durch die Deutung des anderen erst als Emotionsausdruck konstituiert wird. Ebenso ist es möglich, daß ein 'vager' Ausdruck (in dem, wofür er Ausdruck ist) erst durch die Deutung und Reaktion der anderen Person spezifiziert und festgelegt wird.<sup>25</sup>

Ich möchte primäre und sekundäre Mittel des Ausdrucks differenzieren, die sich im Grad ihrer Konventionalisierung unterscheiden. Die primären Mittel, um in einer Situation eine Emotion auszudrücken, sind weit verbreitet, werden häufig verwendet und sind entsprechend fest konventionalisiert. Sie bilden sozusagen das Normalrepertoire zum Ausdruck einer Emotion. Ist in einer Situation, weil entsprechende soziale Normen gelten, primärer Ausdruck unzulässig, kann sekundärer Ausdruck an seine Stelle treten. Es handelt sich hierbei um indirekten, verschobenen, verschleierten etc. Ausdruck. Er manifestiert sich häufig in anderen Verhaltensweisen bzw. anderen Bereichen des Verhaltens als der primäre Ausdruck der entsprechenden Emotion.

Sekundärer Ausdruck setzt die subjektive Kontrolle und Unterdrückung des primären Ausdrucks und z.T. auch der zugrundeliegenden Emotionen voraus. Ärgert man sich beispielsweise über einen Vorgesetzten, ist der primäre Ausdruck dieses Ärgers häufig mit Sanktionen verbunden. Entsprechend wird der primäre Ausdruck, so weit dies geht, kontrolliert. An seine Stelle kann – wenn es nicht beim stillen Ärger bleibt, der dann möglicherweise an anderer Stelle abreagiert wird – sekundärer Ausdruck treten, z.B. in Form von thematischer Beharrlichkeit oder von Interaktionsblockaden.

Sekundärer Ausdruck tritt gehäuft in allen Formen von institutioneller Kommunikation auf. Für diese Kommunikation gilt häufig ein Gebot der Sachlichkeit, das den primären Ausdruck von Emotionen erschwert oder unmöglich macht. Auch der sekundäre Ausdruck ist konventionalisiert, wenngleich nicht so stark und einheitlich wie der primäre. Sekundärer Ausdruck entwickelt sich zu primärem, wenn der eigentlich primäre Ausdruck aufgrund sozialer Normen (Höflichkeit etc.) dauerhaft unzulässig ist.

Die Deutung von Verhaltensweisen als Ausdruck einer Emotion zielt zunächst auf primären Ausdruck. Lassen sich dafür keine Indikatoren finden, sind aber aufgrund von Emotionsregeln Emotionen und Ausdruck erwartbar, wird nach Formen sekundären Ausdrucks gesucht.

Wird eine Interaktion in Hinblick auf Emotionsausdruck analysiert, kann der Analysand zwei Perspektiven einnehmen. Zum einen kann er untersuchen, was er – sozusagen als dritter Beteiligter – im Verhalten der Beteiligten als Emotion deuten würde. Zum anderen kann er untersuchen, was die Beteiligten selbst aneinander als Ausdruck von Emotionen deuten auf ggf. thematisieren. Entsprechend lassen sich zwei Klassen von Indikatoren unterscheiden:

- (1) Indikatoren für das emotionale Erleben der Beteiligten
- (2) Indikatoren für wechselseitige Erlebensbedeutungen durch die Beteiligten.

Die Äußerung "Ich sage das jetzt mal so kraß – auch wenn ich sehe, daß es dich ärgert – es ist mir wichtig, daß das ganz deutlich wird." enthält ein Beispiel für die zweite Klasse.

Die Deutung des Sprechers über das gleichzeitige Erleben des Hörers wird hier sogar thematisiert. Solche Deutungen können sich aber auch weniger eindeutig auswirken. Von Interesse sind hier alle Formen von Brüchen und Umstrukturierungen des eigenen Beitrags (z.B. Selbstverbesserungen, Zurücknahmen, Wechsel der Argumentationsrichtung, ein-

geschobene Formeln). Die wechselseitige Deutung der Beteiligten hinsichtlich ihrer momentanen Emotionalität im Prozeß der Interaktion kann erfolgen, während ein Beteiligter selbst eine Äußerung macht, und dann diese Äußerung schon während ihres Vollzugs modifizieren. Sie kann aber auch beim oder nach dem Hören einer Äußerung des anderen ablaufen und dann die eigene Folgeäußerung beeinflussen.

### 5.3 Thematisierung von Emotionen

Emotionen und Erleben können explizit thematisiert werden. Dabei kann eigenes, gegenwärtiges Erleben ebenso verbalisiert werden, wie vergangenes Erleben berichtet oder erzählt werden kann. Vermutungen über das Erleben anderer können ebenso Gegenstand dieser Thematisierungen sein wie eigene, fremde oder überpersönliche Erlebensdispositionen. Beispiele für solche Thematisierungen sind: "Das macht mich jetzt furchtbar ärgerlich."; "Warst du da nicht auch ein ganz klein bißchen stolz, als dein Name genannt wurde?"; "Die werden ganz schön wütend sein, wenn sie das rauskriegen."; "Das ist ja zum wahnsinnig werden".

Emotionen und Erleben werden thematisiert, indem sie einerseits benannt, oder andererseits beschrieben werden.

Die Erlebensbenennungen bilden den Erlebenswortschatz. Er besteht aus Erlebensprädikaten und – als einer Teilmenge hiervon – aus Emotionsprädikaten.<sup>26</sup> Erlebens- und Emotionsbeschreibungen sind mehr oder minder ausführliche Versuche, ein spezifisches Erleben zu umschreiben.<sup>27</sup> Zentrale Mittel, um dem Kommunikationspartner die Emotion verständlich zu machen, sind die genaue Charakterisierung der Situation, in der das Gefühl auftritt oder aufgetreten ist<sup>28</sup>, und der Gebrauch von Metaphorisierungen und Metaphern.<sup>29</sup>

Solche Erlebensbeschreibungen können durch allgemein-erlebensbenennende Formeln eingeleitet werden ("Ich fühlte mich, als ob ..."; "Ich empfand mit einem Mal ..."; "Ich habe jetzt das Gefühl ..."). Mit diesen allgemein-erlebensbenennenden Formeln lassen sich aber auch andere Inhalte zu Gefühlen deklarieren bzw. kann die emotionale Komponente dieser Inhalte hervorgehoben werden.<sup>30</sup>

Für verschiedene Zwecke sind unterschiedliche Grade der Genauigkeit in der Erlebens- bzw. Emotionsthematisierung erforderlich. Sie reichen von unspezifischen Thematisierungen, die lediglich erkennen lassen, ob ein Erleben positiv/angenehm oder negativ/unangenehm ist (z.B. "Ich fühle mich irgendwie belämmert."), über die Benennung differentieller Emotionen bis zu Emotionsbeschreibungen, die die individuelle Ausprägung eines Gefühls erfassen sollen. Bei unspezifischen Thematisie-

rungen bleibt häufig undeutlich, was für ein Erleben vorliegt, und ob bzw. welche Emotionen dabei eine Rolle spielen. Es wird nur klar, daß es sich um ein in positiver oder negativer Richtung außergewöhnliches Erleben handelt.

Mit der Benennung differentieller Emotionen wird individuell-singuläres Erleben in interaktionsrelevanter Weise auf den Begriff gebracht. Die Typisierung des Erlebens als Y (z.B. als Niedergeschlagenheit und damit eben nicht als Verzweiflung) schafft relativ eindeutige Voraussetzungen, die im Fortgang der Interaktion verbindlich sind und ihn strukturieren. Auch für die betreffende Person kann eine typisierende Emotionsbenennung, die auch immer eine Vereindeutigung im Rahmen sozial vorgegebener Möglichkeiten bedeutet, das eigene Erleben 'klären'.

Wie beim Ausdruck kann, muß aber der Thematisierung kein reales Erleben zugrunde liegen. Vielfach werden eindeutig emotionsbenennende Ausdrücke auch formelhaft verwendet und lassen keine dahinter stehenden Emotionen erkennen ("Meine größte Sorge ist, daß ..."; "Ich habe Angst, daß ..."; "Ich hoffe/(be-)fürchte, daß ..."). Mit Urmson (1952) und Shaffer (1983) spreche ich hier von einem "‘parenthetical’ use of emotion terms" (Shaffer 1983, S. 167). Im Gegensatz zum "reporting use of emotion terms" zeichnet er sich dadurch aus, daß die emotionsbenennende Formel ohne Einbuße an Akzeptabilität in der Äußerung verschoben werden kann.

"It is a feature of many parenthetical uses of emotion words that there is no implication that physiological or sensational states occur, only that the beliefs and desires relevant to the emotion are present." (Shaffer 1983, S. 168)

Die Häufigkeit von Emotionsthematisierungen ist stark abhängig vom Interaktionstyp. Über alles gesehen sind Erlebens- und Emotionsthematisierungen im Vergleich zu Ausdrucksphänomenen relativ selten.

Die Ausdrucksphänomene einer Emotion gehen häufig der expliziten Thematisierung voraus. Sie begleiten auch die thematisierende Äußerung. Die Thematisierung läßt sich häufig als Eskalation des Ausdrucks auffassen.<sup>31</sup> Umgekehrt lassen sich aber auch explizite Thematisierungen ohne einen entsprechenden Ausdruck beobachten ("Ich bin jetzt unheimlich sauer/enttäuscht."). Es besteht dann sozusagen eine Kanaldiskrepanz.<sup>32</sup>

Nicht nur Ausdruck und Thematisierung, sondern gerade auch das Verhältnis beider beim angemessenen Einbringen einer Emotion in die Interaktion sind durch Ausdrucksregulationsregeln bestimmt. Dieses Verhältnis ist historisch wandelbar, und vielleicht kann man (zumindest für

bestimmte gesellschaftliche Gruppen) die Hypothese wagen, daß es sich (u.a. durch die wachsende Bedeutung von Therapieformen) zugunsten der Thematisierung verschoben hat.

Wie oben erläutert gehören die Darstellung der eigenen wie die Deutung der emotionalen Befindlichkeit des anderen zu den kontinuierlichen Interaktionsaufgaben. Aus der Perspektive der Beteiligten stellt sich dies als Aufgabe dar, Emotionen auszudrücken (sofern dies absichtlich geschieht) und zu thematisieren, und als Aufgabe, auf der Grundlage von Unterstellung, Ausdruck und Thematisierung die emotionale Befindlichkeit des anderen zu deuten.

Die Deutungsleistungen der an der Interaktion Beteiligten sind im Grundsatz ganzheitlich. Sie beschränken sich weder auf die Äußerungen noch auf die Emotionen des anderen. Sie erstrecken sich in alle Dimensionen und ziehen alle Informationsquellen in Betracht. U.a. beziehen sie sich auf verbales und nonverbales Verhalten, Absichten, Einstellungen und Werthaltungen, personale Spezifika, soziale Rollen und last but not least auf die emotionale Befindlichkeit des anderen. Ziel dieser Deutungen ist ein ganzheitliches, integriertes Verstehen des anderen.

Die Deutung der Emotionen des anderen bzw. die Zuschreibung von Emotionen an den Interaktionspartner ist ihrerseits — wie gerade dargestellt — eine Funktion von drei Parametern: Unterstellung, Deutung des Ausdrucks, Deutung der Thematisierung.<sup>33</sup> Dies ist wichtig zu beachten, weil häufig die Zuschreibung von Gefühlen lediglich als Funktion des Ausdrucks gesehen wird. Deutungsbasis ist dabei primär das Verhalten des anderen, aber auch das Vorwissen über die andere Person, die gemeinsame Interaktionsgeschichte etc.

Wichtig im Deutungsprozeß ist, ob hinsichtlich der Teildeutungen aus Unterstellung, Ausdruck und Thematisierung Kongruenz oder Diskrepanz besteht. Bei Diskrepanzen kann die Deutung, die normalerweise beiläufig und automatisiert erfolgt, zum Thema der Interaktion werden ('Du scheinst mir reichlich fröhlich dafür, daß dich deine Frau verlassen hat.'). Hier wird eine Diskrepanz zwischen gedeutetem Ausdruck und unterstelltem Erleben thematisiert.

Auch bei der wissenschaftlichen Analyse von Interaktionen können und müssen bei der Deutung der Emotionen von Interagierenden die drei Verfahren der Unterstellung, der Ausdrucksdeutung und der Deutung von Thematisierungen methodisch genutzt werden.<sup>34</sup> Auch hierbei spielt die Analyse von Diskrepanzen eine besondere Rolle.

## 6. Zur Rolle von Emotionen in Konflikten

Daß Konflikte ein Tummelplatz für Emotionen und emotionale Betroffenheit sind, ist – glaube ich – fester Bestandteil unseres Alltagswissens. In diesem Abschnitt möchte ich einige Überlegungen dazu anstellen, wie sich auf der Grundlage der bisher entwickelten theoretischen Auffassungen die Rolle von Emotionen in Konflikten beschreiben läßt.

Voraussetzung, um von einem Konflikt zu sprechen, ist für mich, daß die Beteiligten selbst eine Interaktion als Konflikt, Meinungsverschiedenheit, Streit o.ä. deuten und diese Deutung auch in einer für den Analysierenden erkennbaren Weise manifestieren. Unter dieser Perspektive stellt sich nicht die Frage 'Was ist ein Konflikt?', sondern 'Was erleben die Beteiligten als Konflikt, und wie manifestieren sie ihre Deutung?'. Entsprechend werde ich mich an dieser Stelle nicht mit Nominaldefinitionen des Begriffs 'Konflikt' beschäftigen.

Unter der Voraussetzung, daß etwas in dieser Weise als Konflikt identifiziert ist, möchte ich einige analytische Kategorien einführen, um mich dann der Frage zuzuwenden, wie Konflikte mit Emotionen zusammenhängen.

### Analytische Kategorien im Rahmen eines Phasenmodells von Konflikten

#### (1) Konfliktanlaß

Erhebliche, nicht akzeptierbare Erwartungsenttäuschung, Interessenverletzung oder Identitätsbedrohung durch den anderen

#### (2) Strategien des Umgangs mit dem Konfliktanlaß

Verdrängung / Leugnung  
Schlucken / Verbergen / Herunterspielen  
Interaktive Manifestation

#### (3) Konfliktaustragung

Abgrenzung des Konfliktpersonals  
Interaktive Manifestation des Konflikthanlasses  
Indirekte Manifestation  
Verbale Thematisierung: Thematisierungsinitiative  
Thematisierungsstrategien  
Konfliktthema

Konfliktbearbeitung  
Verlaufsformen  
Bearbeitungsstrategien

## **Konfliktregulierung**

Lösung  
Klärung  
Nichtklärung  
Eskalation

### **(4) Geschichte des Konflikts**

Stereotyp-routinisierte Thematisierung  
Stigmatisierung  
Biografische Verarbeitung  
**Konflikterzählung**

Im folgenden einige Erläuterungen zu den analytischen Kategorien des Modells.<sup>35</sup> Konfliktanlaß kann eine erhebliche, nicht akzeptierbare Enttäuschung einer Erwartung, eine Interessenverletzung oder eine Infragestellung oder Bedrohung des Selbstbildes bzw. der eigenen Identität sein. Die enttäuschte Erwartung möchte ich nicht zu eng kognitiv verstehen. Sie umfaßt für mich auch nichterfüllte Hoffnungen und Wünsche. Diese drei möglichen Anlässe können sich in verschiedener Weise überschneiden. Der Konfliktanlaß muß erheblich sein, was bis zur Antizipation einer dauerhaften Verschlechterung der sozialen Beziehung reichen kann.

Als nächstes sind verschiedene Strategien des Umgangs mit dem Konfliktanlaß zu unterscheiden. Sie reichen von der Verdrängung/Leugnung über Schlucken/Verbergen/Herunterspielen bis zur interaktiven Manifestation. Nur die letztgenannte Strategie führt zu einer wie auch immer gearteten interaktiven Konfliktaustragung.

Kommt es zur Manifestation des Konflikts oder zur Konfliktaustragung, so sind hier analytisch vier Aktivitätskomplexe zu unterscheiden: die Abgrenzung des Konfliktpersonals ("Ja, dich geht das auch was an."; "Halt du dich da raus."), die Manifestation des Konfliktanlasses, die Konfliktbearbeitung und die Konfliktregulierung.

Der Konfliktanlaß kann entweder indirekt manifestiert oder verbal thematisiert werden. Bei der indirekten Manifestation äußert sich der Konflikt in Symptomen. Dem anderen wird z.B. durch Förmlichkeit, Liebessentzug, Interaktionsblockaden oder Aggressivität zu spüren gegeben, daß etwas nicht stimmt. Dies ist die Form latenter, schwelender Konflikte. Indirekte Manifestationen sind häufig darauf angelegt, in thematische überzugehen ("Du kannst dir ja denken, warum ich so bin."; "Nun sag schon was ist. Ich merke doch, daß etwas nicht stimmt.")



Bei der thematischen Konfliktaustragung braucht sich das manifeste Konfliktthema nicht mit dem Konflikthanlaß zu decken. Die Konfliktaustragung wird auf ein anderes Feld verschoben. In Hinblick auf das Konfliktthema ist interessant, wer es einbringt und wie es eingebracht wird (Thematisierungsinitiative bzw. -strategien).

Bei der Konfliktbearbeitung sind diverse Verlaufsformen (z.B. Runden) und Bearbeitungsstrategien beobachtbar. Die Konfliktbearbeitung erfolgt überwiegend verbal kommunikativ. Sie reicht von Vorwurf-/Rechtfertigungsinteraktionen über Streitgespräche bis hin zu argumentativen Problemdiskussionen.

Die Konfliktregulierung kann darin bestehen, daß der Konflikt gelöst wird (Befriedung, Versöhnung), daß er geklärt wird (Gegensätze bleiben bestehen, werden aber relativiert oder versachlicht), daß er ungeklärt 'im Raum stehen' bleibt oder daß er letztlich eskaliert bis hin zum aktuellen oder permanenten Abbruch der Interaktion und sozialen Beziehung.

Als letzte analytische Kategorie möchte ich erwähnen, daß Konflikte nicht nur eine Vorgeschichte, sondern auch eine Geschichte haben können. Der Konflikt kann immer wieder aufflammen, es können sich stereotype Thematisierungen einspielen ebenso wie Stigmatisierungen, d.h. Übereinkünfte, an bestimmte Punkte nicht zu rühren. In der Geschichte kann der Konflikt aber auch individuell oder interaktiv – z.B. durch Berichte oder Erzählungen – verarbeitet werden.

Konflikte sind – wie gesagt – ein Tummelplatz für Emotionen. Ich denke aber, daß man zwei Arten ihres Zusammenhangs unterscheiden muß.

- (1) Zum einen kann der Konflikthanlaß im Bereich der emotionalen Interaktionsaufgaben liegen.
- (2) Zum anderen kann ein Konflikthanlaß, der mit dem emotionalen Bereich nichts zu tun haben braucht, in der Konfliktaustragung zu mehr oder minder heftigen emotionalen Prozessen führen.

Vorab sei gleich gesagt, daß natürlich Konflikthanlässe im emotionalen Bereich sekundär Emotionen in der Konfliktaustragung nach sich ziehen können und dies auch häufig mit ungewöhnlicher Heftigkeit tun, weil Anlässe im Bereich der emotionalen Interaktionsaufgaben eben besonders heikel sind.

Vor allem die Emotionsaufgaben (1), (4) und (5) können Konflikthanlaß sein. Eine unterschiedliche und durch Aushandlung nicht zu vereinheitlichende Typisierung der emotionalen Qualität einer Situation kann eine erhebliche, nicht akzeptierbare Erwartungsenttäuschung oder Identitäts-

bedrohung und damit einen Konflikthanlaß darstellen. Hört jemand nicht auf, es lustig zu finden, daß ich mich vor der toten Maus in der Mausefalle fürchte und ekele, kann dies der Anlaß zu einem Konflikt sein. Bei der Typisierung der emotionalen Qualität der Situation werden Korrespondenzregeln verletzt.

Einen weiteren Konflikthanlaß bieten unterschiedliche bzw. nicht kompatible Typisierungen der Emotionalität der beteiligten Personen (Aufgabe (4)). Typisiert sich jemand als emotional sensibel, und wird dies nicht akzeptiert, so kann dies als Identitätsbedrohung gedeutet werden und damit Konflikthanlaß sein.

Konflikte, die aus einer unterschiedlichen oder nicht kompatiblen Typisierung der emotionalen Qualität einer sozialen Beziehung (Aufgabe (5)) entstehen, dürfte jede und jeder aus eigener leidvoller Erfahrung kennen.

Formuliert man dies allgemeiner, so kann man sagen, daß die Nichtkompatibilität und die Verletzung von Emotionsregeln, insbesondere von Regeln der emotionalen Korrespondenz, Konflikthanlaß sein kann.

Spricht man hier von Emotionskonflikten, so bleibt nun zu klären, wodurch sich auf der anderen Seite die emotionale Konfliktaustragung auszeichnet. Die interaktive Manifestation des Konflikthanlasses, die Konfliktbearbeitung und die Konfliktregulierung sind häufig mit starkem Emotionsausdruck durchsetzt.

Als mögliche Konflikthanlässe habe ich eine erhebliche, nicht akzeptierbare Erwartungsenttäuschung, Interessenverletzung oder Identitätsbedrohung benannt. Dies sind nun keine objektiven Eigenschaften einer Situation, sondern eine Person muß die betreffende Situation für sich typisieren als erhebliche Enttäuschung einer Erwartung, Verletzung ihrer Interessen oder Bedrohung ihrer Identität. Die Resultate solcher Typisierungsprozesse sind aber — wie ich oben dargestellt habe — auf der Grundlage einschlägiger Emotionsregeln mit spezifischen Emotionen verbunden bzw. besetzt. Die Emotionen sind dabei nichts anderes als ein spezifischer Mechanismus der Stellungnahme bzw. Bewertung des Typisierungsergebnisses. In dem Maße, wie die Erwartungsenttäuschung, die Interessenverletzung oder die Identitätsbedrohung als erheblich und nicht akzeptierbar typisiert werden, zieht dies entsprechende Stellungnahmen der Person in Form intensiver negativer Emotionen nach sich: Ärger, Wut, Enttäuschung, Zorn, Empörung, Sauersein etc.

Die Emotionen in der Konfliktaustragung sind die Kommunikation dieser Stellungnahme, unabhängig davon, was als Konfliktthema verhandelt wird. Sie signalisieren, wie erheblich eine Enttäuschung ist, wie wenig akzeptierbar eine Interessenverletzung ist etc.

Wird eine Enttäuschung lediglich thematisiert, so signalisiert der fehlende Ausdruck der Emotion, daß die Intensitätsschwelle zum Konfliktanlaß wohl noch nicht überschritten ist. Emotionsausdruck könnte man von daher fast als ein definierendes Merkmal von Konflikten ansehen.

## **7. Muster der Kommunikation von Emotionen am Beispiel der Anteilnahme**

“Ich habe seit Stunden fürchterliche Zahnschmerzen.”; “In der Wohnung über mir war ein Wasserrohrbruch. Es ist bei mir durch die Decke gekommen, und meine Wohnung sieht jetzt aus wie ein Schlachtfeld.”; “Ich weiß gar nicht, was mit mir los ist. Ich fühle mich völlig leer und deprimiert.”.

Es ist nicht möglich, Äußerungen dieser Art in der Interaktion zu übergehen. Sie erfordern konditionell relevant, daß man auf sie eingeht, daß Anteilnahme bekundet wird.

“Das erinnert mich daran. Ich war auch lange nicht beim Zahnarzt.”; “Ich kenne einen guten Maler.”; “Das interessiert mich nicht. Das ist deine Sache.” sind Fortsetzungen, die kommunikativ kaum oder nicht akzeptabel sind. Äußerungen, die negatives Erleben erkennen lassen, zusammen mit den kommunikativen Aktivitäten, die darauf eingehen, nenne ich das Anteilnahmemuster.<sup>36</sup> Das Anteilnahmemuster ist ein spezifisches Muster der Kommunikation von Erleben und Emotionen. Es dient der interaktiven Prozessierung von Emotionen und hat seine Grundlage in den Regeln der Gefühlskorrespondenz.

Zunächst möchte ich das Muster und seine Komponenten idealtypisch beschreiben, d.h. nicht alle der genannten Komponenten müssen in einer empirischen Instanz des Anteilnahmemusters vorkommen, aber alle vorkommenden Aktivitäten müssen sich einer der genannten Komponenten zuordnen lassen.

### **Idealtypisches Modell des Anteilnahmemusters**

- (1) Aktivitäten der Vorbereitung und Plazierung von (2)**
- (2) Thematisierung negativen Erlebens / Thematisierung von (für den Sprecher als) negativ zu bewertenden Sachverhalten**
- (3) Bekundung der Anteilnahme**

**Bestätigung der Außergewöhnlichkeit**

**Bewertung**

**Demonstration von Überraschung**

Glaubensbekundung

Mitleidsbekundung

Empathiebekundung

Bekundung des eigenen Erlebens

Erkundung des negativen Erlebens

Art

Intensität

Ursachen / Rekonstruktion der Entwicklung

Trösten

Ratschläge

Vorschläge zur Problemlösung

(4) Würdigung der Anteilnahme

Entlastung durch Anteilnahme

(5) Aktivitäten der Rückführung oder Überleitung

Sich abfinden

Hoffnungsbekundung

Ich unterscheide fünf Musterpositionen, wobei die Positionen (2) Thematisierung negativen Erlebens / Thematisierung von (für den Sprecher als) negativ zu bewertenden Sachverhalten und (3) Bekundung der Anteilnahme zentral sind.

Vorausgehen als Position

(1) Aktivitäten der Vorbereitung und Plazierung von (2).

Sie dienen der Abhebung vom vorausgehenden Thema, und an ihnen können sowohl der Sprecher wie der Hörer beteiligt sein. Sprecher meint dabei jeweils die Person, die (2) äußert. Z.B. können Fragen nach dem Befinden (z.B. im Rahmen von Begrüßungen) genutzt werden, um negatives Erleben zu thematisieren.<sup>37</sup> Der Sprecher kann aber auch von sich aus Vorbereitungen treffen, um sein gegenwärtiges, negatives Erleben ins Gespräch zu bringen.

Die Thematisierung selbst (Position (2)) kann in verschiedenen Formen erfolgen. Zum einen kann das negative Erleben explizit thematisiert werden, sei es physiologisches ("Ich habe Schmerzen.") oder emotionales Erleben ("Ich bin völlig verzweifelt."). Zum anderen können aber auch Sachverhalte genannt werden, von denen aufgrund von Gefühlsregeln klar ist, daß sie mit negativem Erleben verbunden sind ("Ich bin seit Tagen völlig von der Rolle."; "Gestern ist bei mir der Schlauch von der Wasch-

maschine gerissen.“).<sup>38</sup> Diese Form habe ich oben als thematischen Ausdruck von Erleben beschrieben.

Im Rahmen der Bekundung der Anteilnahme (Position (3)) möchte ich sechs verschiedene mögliche Aktivitäten unterscheiden. Zunächst eine Komponente der Bestätigung der Außergewöhnlichkeit. Sie umfaßt explizite Bewertungen (“Das ist ja furchtbar/schrecklich/unglaublich.”) oder kann implizit enthalten sein in Demonstrationen von Überraschung, Unfaßbarkeit oder Unglauben (“Was?”, “Nein!!”).

Glaubensbekundungen versichern dem anderen, daß man seinen Worten Glauben schenkt, sie nicht für übertrieben hält und die Thematisierung negativen Erlebens nicht als strategischen Zug deutet (“Du siehst auch wirklich schlecht aus.”). Sie drücken auch aus, daß das negative Erleben angemessen ist bzw. seine Berechtigung hat (“Das ist auch wirklich ein harter Schlag.”).

Bei der nächsten Komponente, der Mitleidsbekundung, möchte ich die Empathiebekundung (“Ich weiß, wie es jetzt in dir aussehen muß.”) von der Bekundung des eigenen Fühlens unterscheiden (“Das tut mir unheimlich leid (für dich).”; “Das macht mich ganz verzweifelt.”).

Einen anderen Stellenwert hat die vierte Komponente, die Erkundung des negativen Erlebens. Das negative Erleben kann diagnostisch hinsichtlich seiner Art, seiner Intensität und seiner Ursachen erkundet werden. Dabei spielen Rekonstruktionen der Entwicklung eine Rolle (“Mir ist schon vor zwei Wochen aufgefallen, daß du schlecht aussiehst und nervös warst.”).

Die Erkundung des negativen Erlebens ist wichtig für eine angemessene Gestaltung der Bekundung der Anteilnahme. Sie erfolgt deswegen in der Regel sequentiell schon recht früh.

Die fünfte Komponente umfaßt Aktivitäten des Tröstens. Hierhin gehören u.a. Demonstrationen des ‘Im-Unglück-zu-dem-anderen-Stehens’, aber auch Berichte oder Erzählungen über entsprechendes eigenes Erleben.

Von hier aus läßt sich auch – z.B. durch Lösungsdarstellungen – der Übergang schaffen zur letzten Komponente, den Ratschlägen oder Vorschlägen zur Problemlösung. Ratschläge erfolgen bei einer ‘regelgerechten’ Bekundung der Anteilnahme sequentiell spät. Jefferson/Lee 1981 belegen eindrucksvoll, daß verfrühte Ratschläge zurückgewiesen werden.

Ihrer Erklärung jedoch, daß Ratschläge im Kontext des Troubles-Telling durch die Konfundierung der Interaktionstypen ‘Troubles-Telling’ und ‘Service Encounter’ zustandekommen, kann ich nicht folgen.

"A recurrent phenomenon in talk about a 'trouble' is the rejection of advice. This phenomenon is explored as a possible consequence of a convergence between two closely-related but distinctive environments for talk about a 'trouble', the Troubles-Telling and the Service Encounter. Each of these has its own appropriate activities and its own appropriate relationships between participants; only one of these, the Service Encounter, may have advice-giving as a proper component. The rejection of advice in a Troubles-Telling may, then, constitute an attempt to counteract the environmental shift, and the attendant shift of activities and relationships, implicated thereby." (Jefferson/Lee 1981, S. 39)

Jefferson/Lee verkennen die Struktur einer angemessenen Bekundung von Anteilnahme. Zu ihr gehören nicht nur emotionale Reziprozität<sup>39</sup>, sondern auch Ratschläge, aber an der richtigen Stelle und d.h. sequentiell spät.<sup>40</sup> Die Zurückweisung sequentiell früher Ratschläge kann dadurch erklärt werden, daß dies als Versuch gedeutet wird, die Bekundung der Anteilnahme unvollständig, abgekürzt oder distanziert auszuführen.

Die kurzschlüssige Erklärung von Jefferson/Lee ist letztlich darauf zurückzuführen, daß sie den emotionalen Charakter des Troubles-Telling bzw. Anteilnahmемusters nicht erfassen. Sie verfehlen den Zweck des Musters: die interaktive Prozessierung von Emotionen, oder anders gesagt: die Kommunikation korrespondierender Emotionen.<sup>41</sup>

Die Benennung dieser sechs Komponenten der Bekundung der Anteilnahme besagt nicht, daß alle und in dieser Reihenfolge realisiert sein müssen. Es ist auch keine 1:1-Entsprechung zu manifesten Äußerungen anzunehmen. Einzelne Äußerungen können für mehrere Komponenten funktional sein, und alle Komponenten können sich auf mehrere Äußerungen verteilen. Ferner sind Wiederholungen in Form von Runden beobachtbar.

Die Bekundung der Anteilnahme zieht die Position (4) – Würdigung der Anteilnahme – nach sich. Sie kann beispielsweise durch Danksagung erfolgen oder durch die Bekundung, daß die Anteilnahme entlastend wirkt ("Jetzt geht es mir schon viel besser.").

Letztlich sind (5) Aktivitäten der Rückführung oder Überleitung erforderlich. Hoffnungsbekundungen ("Es wird schon wieder werden."; "Es kann nur besser werden.") oder Äußerungen des Sich-Abfindens (Sprecher: "Soll wohl so sein."; Hörer: "Damit mußt du leben.") erfüllen beispielsweise diese Funktion. Häufig gestaltet sich die Rückführung bzw. Überleitung, besonders wenn das thematisierte negative Erleben gravierend ist, als sehr schwierig oder problematisch.

Soweit die idealtypische Form des Anteilnahmемusters. Wie dieses Muster in einzelnen empirischen Instanzen konkret ausgestaltet wird, hängt von einer Reihe von Faktoren ab, auf die ich hier nur summarisch eingehen möchte. Zum einen hängt es von der Art der sozialen Beziehung ab. Ist sie nicht hinreichend vertraut oder intim, wird negatives Erleben gar nicht erst thematisiert.<sup>42</sup> Umgekehrt ist die Thematisierung negativen Erlebens häufig zugleich Hinweis auf den besonderen Charakter der sozialen Beziehung und damit implizite Aufforderung, diesen durch extensive Bekundung von Anteilnahme zu würdigen. Zweiter Faktor für die Ausgestaltung ist die Art und die Intensität des negativen Erlebens. Je intensiver das Erleben ist, desto ausgearbeiteter wird die Bekundung der Anteilnahme sein.

Einen weiteren Faktor stellt die Bereitschaft des Interaktionspartners dar, auf das thematisierte negative Erleben einzugehen. Wie oben beschrieben, ist es wegen der konditionellen Relevanz kaum möglich, auf die Thematisierung negativen Erlebens nicht einzugehen. Es besteht aber ein Spielraum für die Bekundung der Anteilnahme. Durch seine knappe oder extensive Nutzung wird dem anderen die eigene Position und Eingehensbereitschaft signalisiert. Gleichgültigkeit kann beispielsweise durch eine schwächer als erwartbar ausfallende Bekundung der Anteilnahme kommuniziert werden. Treten solche Abweichungen (in positiver oder negativer Richtung) häufiger oder systematisch auf, so hat dies Auswirkungen für die Typisierung der sozialen Beziehung.

Dieser Spielraum ergibt sich aus der Tatsache, daß der Bekundung der Anteilnahme nicht unbedingt eine tatsächliche emotionale Anteilnahme zugrunde zu liegen braucht. Auch hier ist Ausdruck ohne ein tatsächliches Erleben möglich. Dies macht deutlich, daß es sich hier um ein Muster handelt, daß vor allem soziale Funktionen der Beziehungsregulierung erfüllt.

Als letzter Faktor seien mögliche geschlechtsspezifische Unterschiede in der Ausgestaltung der Anteilnahme benannt. Mit allen Vorbehalten der Vereinfachung kann man vielleicht die Hypothese vertreten, daß bei Männern problemlösungsorientierte Formen (Erkundung der Ursachen, Ratschläge) in der Bekundung der Anteilnahme überrepräsentiert sind.<sup>43</sup>

Diese Überlegungen zum Anteilnahmемuster gelten für den privaten bzw. nichtinstitutionellen Bereich. Es gibt spezifische Institutionen, deren Zweck der Umgang mit negativem Erleben ist (z.B. Ärztliche Behandlung, Psychotherapien, Beratungsstellen). In ihnen ist das Anteilnahmемuster institutionsspezifisch überformt bzw. existieren speziell für die Zwecke der Institution entwickelte Muster (z.B. spezifische Formen der Beratung).

Ich möchte im folgenden drei Instanzen des Anteilnahmемusters vorstellen und einen Fall, wo seine Nichtrealisierung Anlaß für eine erneute Konfliktepisode (im Rahmen eines laufenden Konfliktes) ist.

Beim ersten Beispiel (cf. Beispieltexte: (1) Mieterhöhung) handelt es sich um ein breit ausgeführtes Anteilnahmемuster. Es ist eingelagert in ein längeres Gespräch von A und M beim gemütlichen Kaffeetrinken. A war bis vor kurzem ebenfalls Mieterin in dem Haus, in dem M noch immer wohnt.

M wechselt in 6, 5 das Thema und thematisiert den als negativ bewerteten Sachverhalt einer Mieterhöhung (6, 5-6), wenig später auch das entsprechende negative Erleben (6, 8). A reagiert mit extensiver Bekundung von Anteilnahme, wobei Demonstrationen von Überraschung und Unfaßbarkeit sowie Bewertungen des Sachverhalts überwiegen. In ihrer Häufigkeit und Wiederholung wirken sie stereotyp und schon fast überzogen: 6, 7: tatsächlich; 6, 7: das ist ja n dolles Stück; 6, 7-8: is ja n dolles Stück; 6, 11: (gehaucht) was; 6, 13: ist ja unglaublich; 6, 18: (gehaucht) was; 6, 20: (flüsternd) das ist ja unglaublich; 6, 25: ist ja Wahnsinn; 7, 11: (flüsternd) was; 7, 13: (flüsternd) das ist ja unglaublich; 7, 24: (flüsternd) ist ja Wahnsinn.

Aufschlußreich wäre eine Analyse der genauen Plazierung dieser Äußerungen. In ihrer Häufung dienen sie auch als Mitleidsbekundung.

Das "ja" (7, 27) im Anschluß an die zweite explizite Thematisierung negativen Erlebens kann als Glaubensbekundung verstanden werden, wie die Äußerung "und jeder jeder der es hört sagt es ist zu teuer" (6, 20-23) als Bekundung der Berechtigung des Klagens. Gemeinsam wird die Entwicklung rekonstruiert (6, 40 – 7, 12). Die Äußerung 6, 27-28 stellt einen Ratschlag dar. Mit "mhm" find ich auch" (6, 10) findet eine Würdigung der Anteilnahme statt.

Das Gespräch über die Mieterhöhung setzt sich noch seitenlang fort. Eingelagert sind immer wieder Sequenzen wie:

11, 30 M: nee, also ich muß ehrlich sagen ich war richtig sauer.

11, 31 A: na, das kann ich verstehen.

oder:

16, 14 A: ich bin traurig für Sie, nich' aber

Ich deute dies als explizite Empathiebekundungen. Soweit die grobe Analyse dieses extensiv realisierten Anteilnahmемusters.

Die beiden folgenden Beispiele (cf. Beispieltexte: (2) Grippe und (3) Zahnersatz) fallen im Vergleich dazu sehr defizitär aus.<sup>44</sup>



Im zweiten Beispiel wird zu Beginn der Interaktion ein Austausch über das Befinden initiiert (4). Marge antwortet jedoch nicht mit Routineformeln, sondern nutzt dies zu einer Darstellung negativen Erlebens. Auf eine Nachfrage (8) wird diese Thematisierung negativen Erlebens leicht variiert wiederholt. Die sehr unspezifische Erlebens-thematisierung legt eine Erkundung nahe hinsichtlich der Art des Erlebens und seiner Ursache. Stattdessen erfolgt aber sofort ein Deutungsvorschlag in Form einer Diagnose (12-13). Sie findet zwar zunächst Zustimmung, im gleichen Atemzug wird aber festgestellt, daß diese Grippe "completely different" (17) sei, womit das Feld für weitere Erkundungen wieder offen ist. Über die Gründe für die vorschnelle Diagnose kann man nur spekulieren. Möglich ist, daß im Rahmen eines Austauschs über das Befinden keine echten Erlebens-thematisierungen erwartet und entsprechend nicht ernst genommen werden.

Im dritten Beispiel wird ein negativer Sachverhalt thematisiert, der noch nicht eingetreten ist (4-8). Das entsprechende Erleben in Form von Ängsten und Befürchtungen ist mit Händen zu greifen und wird auch plastisch geschildert (10-13). Im Rahmen der Bekundung von Anteilnahme lassen sich drei Aktivitäten von Vic deuten. 9 stellt zunächst eine Tröstung dar. Ihr folgt in 14 dann ein Ratschlag, der – weil voreilig und unerwartet – wiederholt werden muß (16) und dann – dies ist das Thema der betreffenden Arbeit von Jefferson/Lee (1981) – zurückgewiesen wird.

Man kann vermuten, daß über 18, 20, 22-23, 25 ein weiterer Vorschlag vorbereitet wird: "(Then don't) –" (27), der aber nicht zum Tragen kommt. James befindet sich – wie 28 zeigt – ersichtlich noch in der Darstellung des negativen Sachverhaltes. Beide Beispiele sind insoweit defizitär, als Bewertungen und Mitleidsbekundungen fehlen. Aufgrund der Beispiele kann man vermuten, daß erst, wenn sie erfolgt sind, die Zeit für Trost und Ratschläge gekommen ist. Nicht kooperativ erarbeitete Diagnosen, frühzeitige Tröstungen und Ratschläge, also verkürzte oder minimale Ausführungen des Anteilnahmемusters signalisieren eher Desinteresse und Distanz.

Bei dem vierten Beispiel (cf. Beispieltexte: (4) Zuspätkommen) handelt es sich für mich um einen Konflikt im privaten Bereich, genauer gesagt: im Sozialsystem Familie und hier in der Mutter-Tochter-Beziehung.

In einem anderen Zusammenhang habe ich diese Interaktion als Konflikt analysiert. Konflikthanlaß sind enttäuschte Erwartungen und Interessenverletzungen bei M. Das Konfliktthema habe ich dabei formuliert als:

Nichteinhaltung eines Versprechens von P (bezüglich des Zeitpunkts der Ankunft) und daraus resultierende Konsequenzen für M (Störung der Tagesplanung, Sorge).

Ich möchte diese Interaktion hier aber nicht weiter mit Hilfe der genannten Kategorien als Konflikt deuten. Ich setze voraus, daß die Beteiligten diese Interaktion als Konflikt erleben, und beschränke mich auf den Ausschnitt 23-30. In 23-25 schildert M die Probleme, die sich für sie daraus ergeben, daß P nicht rechtzeitig gekommen ist. Sie thematisiert für sie negativ zu bewertende Sachverhalte, und die Äußerung schließt mit der einzigen erlebensthematisierenden Äußerung im Rahmen dieses Konfliktes. M hat damit die Position (2) des Anteilnahmемusters realisiert und entsprechende konditionelle Relevanzen für P aufgebaut. Dies um so mehr, weil P der Grund für das negative Erleben von M ist. Denkbar wäre nun eine Bekundung von Anteilnahme durch P und damit der Einstieg in das Anteilnahmемuster. Sie reagiert aber mit der Interjektion "ach", die mit Stimmensenkung gesprochen wird (26). Ich würde diese Äußerung verbal paraphrasieren als: "Nun übertreib aber mal nicht." oder "Das nehme ich dir nicht ab." Bei P löst die erlebensthematisierende Äußerung von M vermutlich ein Erleben oder eine Einschätzung aus, die es ihr nicht möglich macht, dem Anteilnahmемuster zu entsprechen. Vermutlich ist es Ärger über die Äußerung von M, die ihrer Einschätzung nach nicht dem wirklichen Erleben entsprechen kann. Vielleicht ist es aber auch Verärgerung über die konditionellen Relevanzen, die sie auf sich zukommen sieht und denen nachzukommen, sie sich weigert. Dieses Erleben motiviert dann sehr spontan – abweichend vom erwartbaren Muster – die Interjektion. Daß P ihre Einschätzung nicht verbalisiert ("Ist das nicht übertrieben?"), noch strategisch verpackt ("Ist es denn wirklich so schlimm?": Empathie und sanfte Infragestellung), noch ihr eigenes Erleben thematisiert ("Es ärgert mich, daß du jetzt so übertreibst."), daß sie keines dieser funktionalen Äquivalente wählt, werte ich als Indiz für die Spontaneität der Motivierung.

Nachdem P nicht in das Anteilnahmемuster einsteigt, bestehen nach 26 keine klaren konditionellen Relevanzen, nicht einmal der Sprecherwechsel ist zwingend notwendig. Wenn M das Wort ergreift, hat sie an dieser Stelle verschiedene Möglichkeiten, das Gespräch fortzuentwickeln: Sie kann die Infragestellung übergehen und ihr Erleben verdeutlichen, sie kann die Infragestellung bewerten ("Werd nicht unverschämt!"), sie kann nach Gründen fragen ("Wieso glaubst du mir nicht?") etc.

Wird eine Erlebensthematisierung in dieser Weise infrage gestellt, so bedeutet dies entweder einen Zweifel an der Kompetenz für das eigene Erleben oder einen Zweifel an der Aufrichtigkeit bei der Erlebensthemati-

sierung. Beides sind schwere Angriffe, die eine Bedrohung des Selbstbildes bzw. der eigenen Identität darstellen. Es sind also potentielle Konfliktanlässe. Entsprechend reagiert M. Sie bekräftigt zunächst ihre Erlebensthematisierung ("ja Petra") und begründet sie dann: Dadurch, daß sie keine Möglichkeit hat, sich Gewißheit zu verschaffen, muß eine lange, unerwartete Wartezeit notwendig zu vielerlei Gedanken, Verunsicherung und Sorge führen.

Der erste Teil dieser Äußerung ist zudem, wie die Transkribentin vermerkt hat, lauter gesprochen. Ich verstehe dies als Indikator dafür, daß M das "ach" aus 26 in der Tat als abwehrende und ungläubige Infragestellung und damit als Konfliktanlaß deutet. Konfliktanlaß ist hier zu verstehen als Anlaß für eine Eskalation bzw. eine erneute Runde im Rahmen einer umfassenderen Konfliktinteraktion.

Diese Deutung von 26 ist entsprechend mit Emotionen wie Ärger und Empörung verbunden. Diese Emotionen affizieren M's Äußerung in Form gesteigerter Intensität und in Form eines vorwurfsvollen Tonfalles, ein Eindruck, der sich vermutlich aus der über die ganze Begründung hinweg fallenden Intonationskontur herleitet. Diese Konfliktepisode wird im folgenden von den Beteiligten aber recht schnell reguliert. P beschwichtigt mit 29, wenngleich ein "aber" bleibt. M beharrt durch Wiederholung der Begründung. P erklärt ihr Versäumnis anzurufen (31, 34-35), worauf M ihrerseits durch Glaubensbekundungen und entsprechende Bewertungen beschwichtigt (32). Auch hier bleibt ein "aber".

Dadurch, daß die Darstellung der momentanen emotionalen Befindlichkeit der Mutter bezweifelt wird und daß ein spezifisches Muster der Emotionsprozessierung, das an dieser Stelle möglich ist, nicht aufgegriffen wird, ist hier ein Anlaß zu einer erneuten Konfliktepisode gegeben. Es handelt sich also um einen Konfliktanlaß im Bereich der emotionalen Interaktionsaufgaben, der auch in der Konfliktaustragung mit Emotionen verbunden ist.

Bei den Beispielen (1) - (3) handelt es sich um nichtkonfliktäre bzw. nicht offen konfliktäre Kontexte. Das Anteilnahmemuster braucht offenbar solche Kontexte, und selbst dann ist es schwer, den 'richtigen' Grad an Anteilnahme zu treffen. Der Versuch, es in Konflikten zu initiieren, ist deshalb problematisch. Die Thematisierung negativer Sachverhalte bzw. negativen Erlebens bedeutet der Tendenz nach in unserer Kultur eine Preisgabe, die dem anderen Angriffsflächen bietet und die gerade in Konflikten strategisch genutzt werden kann, sei es zur Infragestellung, zur Herabsetzung oder zur Verletzung des anderen. Entsprechend finden sich in Konflikten wenig explizite Thematisierungen eigenen

negativen Erlebens, es sei denn, es handelt sich um negative Emotionen, die sich direkt auf den anderen beziehen ("Ich hasse dich."; "Du ärgerst mich damit maßlos.").

Daß der Initiierungsversuch gerade in einem familiären Konflikt auftritt, muß kein Zufall sein. Die Familie ist der Ort, an dem man unter 'normalen Umständen' institutionell zur Anteilnahme verpflichtet ist. Diese Erwartungen und Gewohnheiten können bewußt oder unbewußt auch in Konflikten eine Rolle spielen.

Ich hoffe, daß die Analyse dieser Beispiele dazu beigetragen hat, das Anteilnahmemuster als ein kommunikatives Verfahren zu verdeutlichen, mit dem Emotionen in der Interaktion prozessiert und spezifische Korrespondenzregeln in eine konkrete kommunikative Praxis umgesetzt werden.

## Anmerkungen

- 1 Um einige Ausnahmen zu nennen: Klann 1979, Kallmeyer 1979a, Brünner 1983, Shimanoff 1983. Weitere wichtige linguistische Arbeiten zum Emotionsthema, die aber nicht auf Zusammenhänge zwischen Kommunikation und Emotion eingehen: Stankiewicz 1964, Volek 1977, Zillig 1982b.
- 2 "In any event, the present course of research on face-to-face interaction seems substantially different from that of research on emotion that uses various 'nonverbal' actions, such as facial expressions (...) From the perspective of research on face-to-face interaction, the emotions may be viewed as a very special type of state, hypothesized primarily on some basis other than research on the process of face-to-face interaction." (Duncan/Fiske 1977, S. 327)
- 3 Die Erprobung kontraintuitiver Sichtweisen ist – so denke ich – für den Wissenschaftsprozess in besonderer Weise fruchtbar. Zum einen müssen die kontraintuitiven Vorstellungen argumentativ gestützt werden. Dies ist besonders schwierig, weil unsere übermächtigen vorwissenschaftlichen Denkgewohnheiten bzw. unser "wissenschaftliches Alltagsverständnis" (Ehlich 1982, S. 305) gegen den Strich gebürstet werden müssen. Zum anderen muß darüber hinaus eine Erklärung gegeben werden, warum das Vorverständnis notwendig gegenläufig ist. Die Erprobung kontraintuitiver Annahmen erscheint mir deshalb besonders produktiv. Und dies selbst dann, wenn sie sich nur zum Teil als haltbar erweisen.
- 4 Wenn Wissenschaft der Versuch ist, überkommene Konzeptualisierungen (der Materie, der Gesellschaft, des Menschen, der Emotionen etc.) durch neue zu ergänzen, die andere Aspekte an den 'Dingen der Welt' wahrnehmbar machen, so möchte ich insbesondere Klaus G l o y danken, der mir deutlich gemacht hat, wo meine Vorstellungen über Emotionen gängigen Konzeptualisierungen verpflichtet sind und welche anderen Auffassungen sich über Emotionen entwickeln lassen.

- 5 Cf. Gordon 1981, S. 563: "This approach minimizes assumptions about any fixed, innate emotional structure."
- 6 Aufgabe des interaktionistisch orientierten Wissenschaftlers ist es, diese Aufgaben analytisch zu differenzieren, die Relationen zwischen den Aufgaben zu bestimmen und die je spezifischen Verfahren herauszuarbeiten, mit denen sie erfüllt werden, sofern diese Verfahren systematisch und regelhaft, d.h. einigmaßen stabil sind.
- 7 Cf. Holzkamp (1983, S. 98): "Emotionalität ist also (gemäß der Definition von Ute H.-Osterkamp) in ihrer elementaren (in der weiteren Entwicklung sich ausfaltenden und differenzierenden) Charakteristik zu kennzeichnen als qualitative 'Bewertung' von Umweltgegebenheiten am 'Maßstab' des jeweiligen eigenen Zustandes, damit als 'Aktivitätsbereitschaft', mithin 'Vermittlungsinstanz' zwischen 'Kognition' und 'Handlung'."
- 8 Jüngstes Beispiel für diese Debatte, die leider häufig nach dem Henne-Ei-Muster geführt wird, sind die Arbeiten von Zajonc 1984 "On the Primacy of Affect" und Lazarus 1984 "On the Primacy of Cognition".
- 9 Z.B. Ulich 1982, S. 21-23.
- 10 Man kann argumentieren, daß auch der Bär erst als lebensbedrohende Gefahr kognitiv gedeutet werden muß, bevor die emotionale Reaktion einsetzt. Der Bär im Zirkus hinter Gittern löst diese Reaktion eben nicht aus. Es gibt aber andere Beispiele, die es plausibel machen, einen solchen Mechanismus mit Komplexqualität gesondert anzusetzen. Ich halte es ferner aus forschungsstrategischen Gründen für notwendig.
- 11 Dies setzt voraus, daß man etwas erleben kann, was nicht schon von vornherein sozial typisiert und in Emotionsbegriffen gedeutet ist. Die Tatsache, daß es unklare und undeutliche Gefühle gibt und daß zur halbwegs adäquaten Kommunikation spezifischer Gefühle ausführliche Emotionsbeschreibungen erforderlich sind, mag als Indiz gewertet werden, daß dies möglich ist.
- 12 Ich verdanke dieses Beispiel W. Pfeiffer und P. Schwab, die entsprechende Analysen in der Arbeitsgruppe 'Kommunikation und Emotion' auf der Jahrestagung 1983 der DGfS vorgetragen haben.
- 13 Cf. Asendorpf 1983, S. 267-269.
- 14 Cf. Hochschild 1975; 1979; 1983.
- 15 Cf. Jefferson/Lee 1981, S. 421. Das "mood joining" – wie es von Denzin (1980, S. 258) beschrieben wird – gehört ebenfalls in diesen Kontext.
- 16 Cf. Ekman/Friesen 1969.
- 17 Cf. Plutchik 1980, S. 96-98, Malatesta 1981, S. 17-19, Lewis/Michaelson 1982.
- 18 Zu den Techniken der 'emotion work' cf. Hochschild 1979 und 1983.
- 19 Es sei denn, man versteht diese Äußerung als Strategie, sich und anderen Mut zuzusprechen. Also als Versuch, in einer Situation, in der man in Übereinstimmung mit den für sie geltenden Gefühlsregeln Angst empfindet, diese Angst durch 'emotion work' umzustrukturieren, um sich so neue Handlungsmöglichkeiten zu eröffnen.

- 20 Cf. Shaffer 1983, S. 164-165.
- 21 Es bedarf dann allerdings einer plausiblen Deutung, warum ein erwartbarer Ausdruck nicht auftritt.
- 22 Cf. Lyons 1980, S. 144-155.
- 23 Dies ist ein wesentlicher Unterschied zu Green (1970, S. 551), der nur den ersten Fall berücksichtigt.
- 24 Cf. Stankiewicz 1964 und Fiehler 1985.
- 25 "But when our feelings are vague and inchoate, the reactions of others to our gestures may help define what we really come to feel. (...) In such cases, our gestures do not necessarily "express" our prior feelings. They make available to others a sign. But what it is a sign of may be influenced by their reactions to it. We, in turn, may internalize their imputation and thus define our inchoate feeling. The social interaction of gestures may thus not only express our feelings but define them as well." (Gerth/Mills 1964, S. 55).
- 26 "There have been several attempts to produce comprehensive lists of emotion related labels (...). Most of these have listed well over 500 English terms without attempting to be exhaustive and without listing longer expressions. A similar attempt using German words (...), and trying to eliminate synonyms, yielded well over 200 such terms." (Scherer 1984, S. 297). DeRivera (1977, S. 156-164) listet explizit 154 Emotionsnamen auf, Plutchik (1980, S. 166) benennt 136 Begriffe aus dem englisch-amerikanischen Erlebenswortschatz. Für Verfahren zur Gewinnung und Systematisierung des Erlebens- bzw. Emotionswortschatzes cf. Schmidt-Atzert 1980, S. 28-69; 1981, Janke/Debus 1978, Lutzeier 1983.
- 27 Zu unterscheiden sind Beschreibungen, wie ein spezifisches Gefühl individuell erlebt wird (Beschreibungen, die eine Emotionsbenennung individualisieren: Wie ist es, wenn ich mich glücklich fühle?), von Beschreibungen, die ein idiosykratisch-individuelles Erleben einem anderen verständlich machen sollen (Wie fühle ich mich jetzt genau?). Cf. für Beschreibungen individuellen Erlebens der Emotion Glück Hoffmann 1981, S. 90-92. Für methodisch gewonnene 'durchschnittliche' Beschreibungen diverser Emotionen Davitz 1969, S. 32-84. Viele elaborierte Emotionsbeschreibungen (allerdings fiktiver Natur?) finden sich in der belletristischen Literatur.
- 28 Cf. Wierzbicka 1972, S. 61-64.
- 29 Cf. Lakoff/Johnson 1980, Lakoff/Kövecses 1983.
- 30 Dies ist ein häufiges Phänomen in Therapien: "Ich hab' jetzt vorhin schon richtig das Gefühl gehabt, wenn er nicht mag, soll er's bleiben lassen." (Transkription Kl.-Th. S. 35).
- 31 Cf. beispielsweise die Äußerung "bin schon halb beklöppt" (24-25) im Transkript (4) Zuspätkommen.
- 32 Für dieses Phänomen sind verschiedene Erklärungen möglich. Zum einen kann die Thematisierung die Ankündigung sein, daß man merkt, daß sich die entsprechende Emotion aufbaut. Thematisierung hätte dann die Funktion einer Warnung. Zum anderen kann sich darin eine Tendenz zunehmen der Verbalisierung von Emotionen ausdrücken. Die Emotion liegt vor, wird

aber nicht mehr in gleicher Weise ausgedrückt wie thematisiert, sondern tendenziell nur noch thematisiert. Eine dritte Möglichkeit besteht darin, daß die Emotionsthematisierung strategisch eingesetzt wird, ohne daß die Emotion vorliegt. Sozial eingeräumte Möglichkeiten des Erlebens einer Situation werden zitiert, z.B. um Zuwendung zu erfahren, sich in spezifischer Weise darzustellen etc.

- 33 Irvine 1982 beschreibt sehr anschaulich anhand ihrer ethnologischen Untersuchungen bei den Wolof, wie soziale Erwartungen über angemessene Emotionen in einer spezifischen Situation, die sich u.a. nach Schichtzugehörigkeit, Status, Rolle des anderen, Typ der Situation (öffentlich, privat), Geschlecht und Alter richten, die Deutung des Ausdrucks und die Zuschreibung von Emotionen beeinflussen.
- 34 Cf. für ein fünfschrittiges Verfahren der Emotionsanalyse von Interaktionen Fiehler 1985.
- 35 Analytische Kategorien sind im Modell durch Fettdruck hervorgehoben. Viele meiner Auffassungen über Konflikte gehen auf gemeinsame Lehrveranstaltungen mit M. Giesecke und W. Kindt zurück. Einige Beispiele für linguistische Untersuchungen von Konflikten: Apeltauer 1978, Kallmeyer 1979b, Holly 1979, Richter 1979, Bliesener/Siegrist 1981, Bliesener 1982, Engelkamp et al. 1982, Werner 1983. Die meisten der genannten Arbeiten sind diskursanalytisch orientiert.
- 36 Das Anteilnahmemuster ist verwandt mit dem, was Jefferson 1980 und Jefferson/Lee 1981 als 'Troubles-Telling' beschreiben. Sie untersuchen aber nicht systematisch mögliche Formen der Bekundung der Anteilnahme und beachten nicht die Konsequenzen der Tatsache, daß es sich hier um ein Muster der Kommunikation von Emotionen handelt. Das Anteilnahmemuster läßt sich ferner als Spezialfall von Hollys (1979, S. 51-52) Bestätigungsrunden des Typs (c-1) auffassen.
- 37 Für Übergänge von Fragen nach dem Befinden zu Thematisierungen negativen Erlebens cf. Jefferson 1980. Ein entsprechendes Beispiel werde ich im folgenden analysieren.
- 38 Die Thematisierungen negativen Erlebens haben häufig die Form von 'Klagen'. Cf. hierzu Zillig 1982a, S. 151-169. Dort (S. 152) findet sich auch eine Systematik der Ursachen für Klagen.
- 39 "In short, it appears that it is from appropriate Troubles-Recipients, in the environment of a Troubles-Telling, that a Troubles-Teller properly receives and accepts emotional reciprocity." (Jefferson/Lee 1981, S. 421).
- 40 Jefferson/Lee (1981, S. 407) führen dies auch an einer Stelle aus, es bleibt aber für ihre weitere Argumentation ohne Konsequenzen.  
 "That is, in our examination of the corpus we had found a recurrent latter segment which we called the 'Work up' component, in which a range of diagnostic, prognostic, etc., considerations of the 'trouble' were produced, in which it seemed to us 'advice' might properly be introduced. This segment not only occurs late in the sequence but is strongly close-implicative and is recurrently followed by closure of the Troubles-Telling."

- 41 An dieser Stelle wird besonders deutlich, wie stark das, was am Kommunikationsprozeß entdeckt werden kann, abhängig ist vom Licht der Fragestellungen, alltagswissenschaftlichen Vorannahmen und theoretischen Konzeptualisierungen des Gegenstandes, wobei der letzte Punkt in diesem Zusammenhang besonders wichtig ist. Man kann nicht sagen, daß eine Sichtweise besser, richtiger oder vollständiger ist als die andere (auch wenn es häufig so formuliert wird und auch ich es eben so formuliert habe). Sie ist anders relativ zu unterschiedlichen vorgängigen Konzeptualisierungen des Kommunikationsprozesses. Bestensfalls kann man über die Angemessenheit oder Funktionalität der zugrundeliegenden Konzeptualisierungen streiten. Ich halte eine Konzeptualisierung, die die Auswirkungen der Emotionalität der Interagierenden auf den Kommunikationsprozeß außer acht läßt, für empirisch nicht adäquat. Das heißt aber nicht, daß andere Konzeptualisierungen des Kommunikationsprozesses für bestimmte andere Zwecke nicht angemessen oder funktional wären. Man darf nur nicht vergessen, daß es Konzeptualisierungen sind. Ich denke, solche Konzeptualisierungen werden zu leicht für die Wirklichkeit gehalten, statt besser den Versuch zu unternehmen, sich über ihre Spezifik möglichst weitgehend Klarheit zu verschaffen. Aber dies ist nicht nur ein Problem der Diskursanalyse.
- 42 Dies führt u.a. zu dem Phänomen, daß man von negativen Ereignissen bei entfernten Bekannten häufig erst über dritte erfährt, obwohl man ihnen in der Zwischenzeit schon selbst begegnet ist.
- 43 Für Anschauungsmaterial cf. die Beispiele in Jefferson/Lee 1981.
- 44 Ich ziehe diese englischsprachigen Beispiele unter dem Vorbehalt heran, daß es keine gravierenden kulturellen Unterschiede hinsichtlich dieses Musters gibt.

## Beispieltexte

### (1) Mieterhöhung

Aus: Transkript 'Besuch Amelung' (Korpus W. Kallmeyer)

Transkriptionserläuterung:

*	= ganz kurzes Absetzen innerhalb einer Äußerung
..	= kurze Pause
...	= mittlere Pause
(Pause)	= lange Pause
mh, mhm	= Pausenfüller, Rezeptionssignal, eingipflig bzw. zweigipflig
achso,	= Senken der Stimme
achso-	= Stimme in der Schwebe
achso'	= Heben der Stimme
<u>sicher</u>	= auffällige Betonung
<u>sicher</u>	= gedehnt
(Lachen), (geht raus)	= Charakterisierung von nichtsprachlichen Vorgängen



- (schnell) weiß ich + = Charakterisierung der Sprechweise; gilt bis zum Äußerungsende, zu einer neuen Charakterisierung oder bis zu + .
- & = auffällig schneller Anschluß
- (..), (...) = unverständlich
- (kommt es?) = nicht mehr genau verständlich, vermuteter Wortlaut
- A: ne' (schnell) finden Sie
- S: [ jaha ] = parallel zu lesende Zeilen, ggf. mit zusätzlichen Kennzeichnungen der Gleichzeitigkeit zur Korrektur von Verschiebungen, die durch das Schriftbild oder eingeschobene Charakterisierungen bedingt sind.

- 6,5 M: und die ist wohl auch ganz zufrieden, wir haben übrigens ne Miet-  
 6 erhöhung. Sie sind genau im richtigen Moment ausgezogen,  
 7 A: [ tatsächlich' das ist ja n dolles Stück, is ja n dolles  
 8 M: [ mhm' wir sind stocksauer,  
 9 A: Stück,  
 10 M: [ mhm' find ich auch, (...) alle, [ alle gestaffelt  
 11 A: [ sie alle (gehaucht) was  
 12 M: [ je nach  
 13 A: [ ist ja unglaublich,  
 14 M: mhm' wir hatten gestern aben n langes Gespräch alle zu. also  
 15 [ Riemenschneiders Steeger und wir .. denn wir wollten uns erst  
 16 A: [ mhm'  
 17 M: [ weigern aber .. es nützt nichts, ich glaub der würde uns glatt  
 18 A: [ (gehaucht) was  
 19 M: [ kündigen, ich weiß es nicht aber  
 20 A: [ (flüsternd) das ist ja unglaublich, und jeder jeder der es hört sagt  
 21 M: [ mein Mann sagte sagte ja  
 22 [ und wenn wir ja und jetzt jetzt noch mal, fünfzig Mark Aufschlag  
 23 A: [ es ist zu teuer  
 24 M: [ bei uns. also zehn Prozent statt vierhundert vierhundert-  
 25 A: [ (flüsternd) ist ja Wahnsinn,  
 26 M: fünfundfünfzig Mark,  
 27 A: sagen Sie mal, können Sie da nicht mal beim Mieterschutzverein  
 28 [ irgendwas unternehmen  
 29 M: [ ach ich mein wir wollen ja nicht hier wohnen  
 30 (.....) irgendwie n Prozeß, wenn man n Prozeß machen würde ich  
 31 bin nicht sicher daß er das durchkriegte, glaub mit. mein  
 32 [ Schwiegervater sagte auch. das das wär zuviel, über sechs Mark für'n  
 33 A: [ ja  
 34 M: [ Quadratmeter, das das ist unmöglich, eh (...)  
 35 A: [ also wenn ich mir vor-  
 36 stelle bei mir ist doch nicht ein Pfennig draufgekommen, als ich  
 37 [ jetzt einzog, nich' ich habe extra gefragt, er hat gesagt nein  
 38 M: [ ja aber  
 39 A: [ also das wird nicht (...)  
 6,40 M: [ ja das hat er bei Riemenschneiders und bei  
 7,1 M: Frau Lisser auch nicht gemacht, zunächst mal, ne' also bei Riemen-  
 2 schneiders hat er letztes Jahr auch nicht erhöht, im Gegenteil er  
 3 hat zu ihnen noch gesagt die Miete bleibe zehn Jahre so, &und

- 4 nach einem Jahr (...)  
5 A: ich habe ich habe als ich einzog habe ich auch gesagt  
6 ja. wann kommt die nächste Erhöhung  
7 M: und was sagt er da'  
8 A: (expressiv) nein natürlich nicht, das bleibt doch jetzt so,  
9 M: und eh Fräulein Lisser hat er das angeblich schon beim Einzug ge-  
10 sagt daß es in absehbarer Zeit auf sie zukäme,  
11 A: (flüsternd) was,  
12 M: was die dazu sagt. wissen wir noch nicht,  
13 A: (flüsternd) das ist ja unglaublich,  
14 M: (...) Riemensneiders findens zwar auch nicht so schön' & aber ich  
15 meine ich meine die kratzt es im Grunde genommen nicht so stark  
16 wie es uns kratzt, und außerdem finde ich auch. daß es beim Haus  
17 in gewisser Weise etwas mehr berechtigt ist dadrüben, ne' es hat ne  
18 A: trotzdem  
19 M: viel bessere Ausstattung nee nee  
20 A: (.....) die zahlen doch jetzt schon neunhundert oder  
21 M: die zahlen siebenhundert fünfundneunzig  
22 A: (flüsternd) ja, + und da dann fünfundachzig drauf'  
23 M: siebzig, (überlegend) siebzig (.....)  
24 A: (flüsternd) ist ja Wahnsinn,  
25 M: mhm' tja. also ich war am wütendsten von allen, ich hab mich echt  
26 geärgert, .. was sollte. das nützt aber nichts. der. der  
27 A: ja  
28 M: sagte zwar erst. wir werden uns schon einigen' das Gespräch war  
29 A: ja es geht ja es  
30 M: im Grunde genommen  
31 A: geht ja ganz allgemein daß die sehr sehr geldgierig sind,  
32 M: er sagt das Haus trägt sich nich' er hat also solche Unkosten'  
33 aber ich meine wenn der son Haus hinsetzt dann muß er damit rech-  
34 A: aber vor allen Dingen muß ich sa-  
35 M: nen, ne'  
36 A: gen also wenn ich allein an die Wasseranlage denke- es ist jetzt  
37 natürlich. ich hab inzwischen sehr viel gelernt auf dem Gebiet'  
38 und zwar gibt es einen Unterschied. ich brauche ja nie auf heißes  
39 Wasser zu warten. das kann ich nämlich doch. (leiser) da kommt  
7,40 wer, (bewundernd) mensch kann der jetzt gut laufen.

## (2) Grippe

Aus: Jefferson 1980, S. 163

### Transkriptionserläuterung:

- [ [ = simultan beginnende Äußerungen
- [ ] = Überlappung im Verlauf einer Äußerung
- = = unmittelbarer Anschluß einer Folgeäußerung
- (0.3) = in Sekunden gemessene Pause
- ↑ = Dehnung (steigender Länge)
- ↓ = fallende Intonation
- ~ = Fortsetzungsintonation

? = Stimmhebung  
 ! = expressiv  
 I wi- = Abbruch  
 hh ; 'hh = Ausatmen; Einatmen  
 ( ) = Wortlaut oder Sprecher zweifelhaft  
run ; r u n ; = Betonung, Intensität (zunehmender Stärke)  
 RUN

(JG:I:19:L:SO:Gold trans)

- 1 Marge: Hello.  
 2 Jean: Hello Marge?  
 3 Marge: Yes.  
 4 Jean: How are you feeling  
 5 Marge: Oh terrible I I feel so badly  
 that I just really can't imagine  
 what's wrong with me.  
 8 Jean: You what?  
 9 Marge: I feel so badly I can't  
 understand (it) what it is  
 that's wrong with me.  
 12 Jean: Oh:: Well it's probably the  
 flu::.  
 14 Marge: Oh I'm sure it is oh yes but I  
 mean I ( ) had flu lots  
 of times but this is such a  
 completely different devastating  
 18 kind of flu . . .

### (3) Zahnersatz

Aus: Jefferson/Lee 1981, S. 405-406

Transkriptionsweise wie in Beispiel (2) Grippe.

(Frankel:US:I:57ff)

(V is talking to someone other than J at the very start of this fragment)

- 1 Vic: Cause that-that's (his policy).  
 2 James: Hey Victor.  
 3 Vic: So I (have to say)  
 4 James: The next time you see me I'm gonna be looking like he:11  
 you know why,  
 (0.7)  
 6 James: Cause e:very damn one of these teeth coming out.  
 7 ( ): ( ),=  
 8 James: =bottom and top.  
 (0.7)  
 9 Vic: Doesn't matter you still be you wo:n't you James,  
 10 James: s-uh:::., Yeh I guess so-MAYBE ( ) when I see that  
 dentist (come at me) with that damn needle I'm ready to r:run  
 like he:11.(.) I don't mind eh pulling them but he coming at me

- that needle's what I can't stand. HAH [HAH HAH HAH] (Use)- Tell him ] gas.
- 14 Vic:
- 15 James: 'hh Huh?
- 16 Vic: Tell him gas.  
(0.4)
- 17 James: Uh- No I don't (want no ga [s, no) I wi-l will take it.
- 18 Vic: [Well let me ask you this question.
- 19 James: You know?
- 20 Vic: Let me ask [you o n e ques [tion.
- 21 James: [I'll take it. [Yeh righ [t
- 22 Vic: [Let me ask you this question.
- 24 James: Yeh.
- 25 Vic: Are you getting toothaches?  
(0.4)
- 26 James: NO!  
(0.2)
- 27 Vic: [(Then don't )-
- 28 James: [(But I got cavities!

#### (4) Zuspätkommen

Petra (P., Studentin, ca. 25 Jahre) trifft – gegenüber ihrer Ankündigung stark verspätet – am Samstagnachmittag gemeinsam mit ihrem Freund bei ihren Eltern in Essen ein. Geplant ist, gemeinsam die Hochzeit von Bekannten in Witten zu besuchen. Bei 1 - 6 ist Petra noch vor dem Haus, die Mutter (M) im ersten Stock am Fenster.

Aufnahme und Transkription von Petra.

Transkriptionsweise wie in Beispiel (1) Mieterhöhung.

- 1 M: (sehr leise) wart ihr schon in Witten'
- 2 P: wieso war ich schon in Witten'
- 3 M: (? ja von heute morgen war das doch wohl möglich,)
- 4 P: von heute morgen' ne, so schnell geht dat nich,
- 5 M: (...), (...)
- 6 P: wieso' wat is n los'  
(Hundegebell, Treppensteigen)
- 7 P: is denn der Thomas schon weg'
- 8 M: (leise) der Thomas fährt gar nicht mit,
- 9 P: der Thomas fährt gar nicht mit' & wieso nich,
- 10 M: (?der muß in Kettwig Fußball spielen,)
- 11 P: ach so'
- 12 [ M: wieso (?sags) du denn - . ich komm- . Samstagmorgen, has gesagt'
- 13 [ P: hat ich ers
- 14 [ geplant'
- 15 [ M: has gesagt,
- 16 [ P: ja, (...)
- 17 M: daß aber jetzt Samstagmorgen is, dat is doch nich wahr, ne'

- 18 P: nee ich wollt auch- ers noch anrufen, gestern abend, aber  
 19 M: & ja,  
 20 P: aber dann war ich so geschlaucht  
 21 M: warum has denn heu- ja heute morgen war (...) (...)  
 22 P:  
 23 M: und ich warte hier noch bis um- zehn vor eins zum Einkaufen-  
 24 krieg schon nix mehr für de Biggie mit hin und her und- . bin  
 25 schon halb bekloppt'  
 26 P: ach,  
 27 M: (lauter) ja Petra' . kann euch doch nicht erreichen (+) ob was  
 28 passiert is oder nicht,  
 29 P: ja, dat stimmt, aber (...)  
 30 M: aber ich kann euch doch nicht erreichen.  
 31 P: ich bin gestern auch so spät nach Hause gekomm.  
 32 M: ja ich glaub dir dat wohl, dat is ja auch nicht so schlimm'  
 33 aber (...)  
 34 P: und und dann war ich so müde auch- und dann hat . das so  
 35 gestürmt und geregnet und dann hat ich keinen Bock mehr,

## Literatur

- Apeltauer, Ernst (1978): Elemente und Verlaufsformen von Streitgesprächen: eine Analyse von Texten und Tonbandprotokollen untersprechhandlungs-theoretischen Gesichtspunkten. Diss. Münster.
- Asendorpf, Jens (1983): Soziale Interaktion und Emotion. In: Euler/Mandl (1983), S. 267-273.
- Bliesener, Thomas (1982): Konfliktaustragung in einer schwierigen "therapeutischen Visite". In: Köhle/Raspe (1982), S. 249-268.
- Bliesener, Thomas/Siegrist, Johannes (1981): Greasing The Wheels: Conflicts On The Round And How They Are Managed. In: Journal of Pragmatics 5, S. 181-204.
- Brünner, Gisela (1983): Verlegenheitssituationen und ihre Bewältigung (anhand von Beispielen aus der betrieblichen Ausbildung). Typoskript.
- Davitz, Joel R. (1969): The Language of Emotion. New York/London.
- Denzin, Norman K. (1980): A Phenomenology of Emotion and Deviance. In: Zeitschrift für Soziologie 9, S. 251-261.
- (1983a): A Note on Emotionality, Self, and Interaction. In: American Journal of Sociology 89, S. 402-409.
- (1983b): On Understanding Emotion. San Francisco.
- Duncan, S.Jr./Fiske, D.W. (1977): Face-to-Face Interaction. Hillsdale, N.J.
- Ehlich, Konrad (1982): "Quantitativ" oder "qualitativ"? Bemerkungen zur Methodologiediskussion in der Diskursanalyse. In: Köhle/Raspe (1982), S. 298-312.
- Ekman, Paul/Friesen, Wallace V. (1969): The repertoire of nonverbal behavior: Categories, origin, usage, and coding. In: Semiotica 1, S. 49-98.

- Engelkamp, Johannes/Crott, Helmut/Hellkamp, Johanna (1982): Sprachliche Kommunikation in Konfliktsituationen. In: Zeitschrift für experimentelle und angewandte Psychologie 29, S. 24-45.
- Euler, Harald A./Mandl, Heinz (Hrsg.) (1983): Emotionspsychologie. Ein Handbuch in Schlüsselbegriffen. München.
- Fiehler, Reinhard (1985): Kommunikation und Emotion. In: Kürschner, Wilfried/Vogt, Rüdiger (Hrsg.): Sprachtheorie, Pragmatik, Interdisziplinäres. Akten des 19. Linguistischen Kolloquiums, Vechta 1984. Bd. 2. Tübingen. S. 201-212.
- Gerth, Hans/Mills, C. Wright (1964): Character and Social Structure: The Psychology of Social Institutions. New York.
- Gordon, Steven L. (1981): The Sociology of Sentiments and Emotion. In: Rosenberg, Morris/Turner, Ralph H. (eds.): Social Psychology. Sociological Perspectives. New York. S. 562-592.
- Green, O.H. (1970): The Expression of Emotion. In: Mind 79, S. 551-568.
- Hochschild, Arlie R. (1975): The Sociology of Feeling and Emotion: Selected Possibilities. In: Millman, Marcia/Kanter, Rosabeth Moss (eds.): Another Voice. Garden City, N.Y. S. 280-307.
- (1979): Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. In: American Journal of Sociology 85, S. 551-575.
- (1983): The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley.
- Hoffmann, Rosemarie (1981): Zur Psychologie des Glücks. Diss. phil. München.
- Holly, Werner (1979): Imagearbeit in Gesprächen. Zur linguistischen Beschreibung des Beziehungsaspekts. Tübingen.
- Holzkamp, Klaus (1983): Grundlegung der Psychologie. Frankfurt/New York.
- Holzkamp-Osterkamp, Ute (1978): Erkenntnis, Emotionalität, Handlungsfähigkeit. In: Holzkamp, Klaus (Hrsg.): Forum Kritische Psychologie 3. Berlin. (= Argument-Sonderband 28) S. 13-90.
- Irvine, Judith T. (1982): Language and Affect: Some Cross-Cultural Issues. In: Byrnes, Heidi (ed.): Contemporary Perceptions of Language: Interdisciplinary Dimensions. Washington, D.C. S. 31-47.
- Janke, Wilhelm/Debus, Günter (1978): Die Eigenschaftswörterliste EWL. Göttingen.
- Jefferson, Gail (1980): On "Trouble-Premonitory" Response to Inquiry. In: Sociological Inquiry 50, S. 153-185.
- Jefferson, Gail/Lee, John R.E. (1981): The Rejection Of Advice: Managing The Problematic Convergence Of A 'Troubles-Telling' And A 'Service Encounter'. In: Journal of Pragmatics 5, S. 399-422.
- Kallmeyer, Werner (1979a): "(expressif) eh ben dis donc, hein' pas bien" — Zur Beschreibung von Exaltation als Interaktionsmodalität. In: Klopfer, Rolf et al. (Hrsg.): Bildung und Ausbildung in der Romania. Bd. 1. München. S. 549-568.
- (1979b): Kritische Momente. In: Frier, W./Labrousse, G., (Hrsg.): Grundfragen der Textwissenschaft. Amsterdam. S. 59-109.

- Kemper, Theodore D. (1978): A social interactional theory of emotions. New York.
- (1981): Social constructionist and positivist approaches to the sociology of emotions. In: American Journal of Sociology 87, S. 336-362.
- Klann, Gisela (1979): Die Rolle affektiver Prozesse in der Dialogstrukturierung. In: Flader, Dieter/Wodak-Leodolter, Ruth (Hrsg.): Therapeutische Kommunikation, Königstein/Ts. S. 117-155.
- Köhle, Karl/Raspe, Hans-Heinrich (Hrsg.) (1982): Das Gespräch während der ärztlichen Visite. München.
- Lakoff, George/Johnson, Mark (1980): Metaphors We Live By. Chicago.
- Lakoff, George/Kövecses, Zoltan (1983): The Cognitive Model Of Anger Inherent In American English. Typoskript, Trier.
- Lazarus, Richard S. (1984): On the Primacy of Cognition. In: American Psychologist 39, S. 124-129.
- Lewis, Michael/Michalson, Linda (1982): The Socialization of Emotions. In: Field, Tiffany/Fogel, Alan (eds.): Emotion and Early Interaction. Hillsdale. S. 189-212.
- Lutzeier, Peter R. (1983): Wortfelder als Maßstab für Interpretationen an Beispielen des Feldes der Stimmungen im Deutschen. In: Zeitschrift für Sprachwissenschaft 2, S. 45-71.
- Lyons, William (1980): Emotion. Cambridge.
- Malatesta, Carol Zander (1981): Infant Emotion and the Vocal Affect Lexicon. In: Motivation and Emotion 5, S. 1-23.
- Mandl, Heinz/Huber, Günter L. (Hrsg.) (1983): Emotion und Kognition. München.
- Plutchik, Robert (1980): Emotion. A psychoevolutionary synthesis. New York.
- Richter, Helmut (1979): Konflikte in Dialogen. In: Heindrichs, Wilfried/Rump, Gerhard Charles, (Hrsg.): Dialoge. Hildesheim. S. 39-65.
- de Rivera, Joseph (1977): A structural theory of the emotions. New York.
- Scherer, Klaus R. (1984): On the Nature and Function of Emotion: A Component Process Approach. In: Scherer/Ekman (1984), S. 293-317.
- Scherer, Klaus R./Ekman, Paul (eds.) (1984): Approaches to emotion. Hillsdale, N.J.
- Schmidt-Atzert, Lothar (1980): Die verbale Kommunikation von Emotionen: Eine Bedingungsanalyse unter besonderer Berücksichtigung physiologischer Prozesse. Diss. Gießen.
- (1981): Emotionspsychologie. Stuttgart.
- Shaffer, Jerome A. (1983): An assessment of emotion. In: American Philosophical Quarterly 20, S. 161-173.
- Shimanoff, Susan B. (1983): The role of gender in linguistic references to emotive states. In: Communication Quarterly 30, S. 174-179.
- Shott, S. (1979): Emotion and social life: a symbolic interactionist analysis. In: American Journal of Sociology 84, S. 1317-1334.

- Stankiewicz, Edward (1964): Problems of emotive language. In: Sebeok, Th.A./ Hayes, A.S./ Bateson, M.C. (eds.): Approaches to Semiotics. The Hague. S. 239-276.
- Ulich, Dieter (1982): Das Gefühl. Eine Einführung in die Emotionspsychologie. München.
- Urmson, J.O. (1952): Parenthetical Verbs. In: Mind 61, S. 480-496.
- Volek, Bronislava (1977): Die Kategorie der Emotionalität in der Sprache. In: Papiere zur Linguistik 17/18, S. 123-148.
- Werner, Fritjof (1983): Gesprächsverhalten von Frauen und Männern. Frankfurt a.M.
- Wierzbicka, Anna (1972): Emotions. In: Wierzbicka, Anna: Semantic Primitives. Frankfurt a.M. S. 57-70.
- Zajonc, R.B. (1984): On the Primacy of Affect. In: American Psychologist 39, S. 117-123.
- Zillig, Werner (1982a): Bewerten. Sprechakttypen der bewertenden Rede. Tübingen.
- (1982b): Emotionen als perlokutionäre Effekte. In: Grazer Linguistische Studien 17/18, S. 317-349.